



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de
atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo,
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**

AUTORA:

Br. Maritza Doris Urrutia Ludeña

ASESORA:

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA - PERÚ

2018

Docentes del jurado

Dra. Paula Viviana Liza Dubois
Presidente

Dr. Freddy Ochoa Tataje
Secretario

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo
Vocal

Dedicatoria

A Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida.

A mi familia por su nobleza y apoyo.

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo por su experiencia y orientación en la elaboración de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo que me permitió alcanzar un importante logro personal.

A la gestión del Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo por las facilidades para poder realizar la investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Maritza Doris Urrutia Ludeña Estudiante de la Maestría de Postgrado en Gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017”, presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de e otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima 9 de junio del 2017

Bach. Maritza Doris Urrutia Ludeña

DNI N° 07677520

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la salud, presento el trabajo de investigación denominado: Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: el primer capítulo I, se consideró la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido al marco metodológico las variables de estudio, la Operacionalización de las variables, Metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y las técnicas de instrumento, métodos de análisis de datos el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones, el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente en el capítulo VIII los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Páginas
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	44
II Marco metodológico	45
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	49
2.4 Tipos de estudio	49
2.5 Diseño	49
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8 Métodos de análisis de datos	59

III	Resultados	60
IV	Discusión	76
V	Conclusiones	79
VI	Recomendaciones	82
VII	Referencias bibliográficas	85
	Anexos	93
Anexo 1:	Matriz de consistencia	94
Anexo 2:	Operacionalización de variable satisfacción	97
Anexo 3:	Operacionalización de variable calidad	98
Anexo 4:	Satisfacción usuario externo	99
Anexo 5:	Calidad de atención	103
Anexo 6:	Confiabilidad de instrumento satisfacción usuario	108
Anexo 7:	Confiabilidad de instrumento calidad de atención	109
Anexo 8:	Anexo 8 Fiabilidad de variables	110
Anexo 9:	Apéndice A Consentimiento informado	111
Anexo 10:	Apéndice B Instrumentos	112
Anexo 11:	Encuesta evaluación satisfacción usuario	113
Anexo 12:	Artículo científico	116
Anexo 13:	Oficio; permiso de trabajo de investigación	125
Anexo 14:	Oficio: otorga permiso para la investigación	126
Anexo 15:	Constancia de registro de proyecto de tesis	127
Anexo 16:	Dictamen final	128
Anexo 17:	Acta de aprobación de originalidad de tesis	129
Anexo 18::	Turnitig	130

Lista de tablas		Páginas
Tabla 1	Operacionalización de las variables satisfacción	47
Tabla 2	Operacionalización de las variables calidad	48
Tabla 3	Distribución de la población	51
Tabla 4	Distribución de la muestra	52
Tabla 5	Confiabilidad de instrumento satisfacción de usuario	57
Tabla 6	Confiabilidad de instrumento: calidad de atención	58
Tabla 7	Interpretación de Rho de spearman	59
Tabla 8	Descripción de los resultados	61
Tabla 9	Calidad de atención	62
Tabla 10	Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención	63
Tabla 11	Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y fiabilidad	64
Tabla 12	Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta	65
Tabla 13	Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y seguridad	66
Tabla 14	Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y empatía	67
Tabla 15	Niveles comparativos entre satisfacción del usuario externo y elementos tangibles	68
Tabla 16	Prueba de correlación de rho de spearman de la hipótesis general	69
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo	70
Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción del usuario externo	71

Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre Seguridad y Satisfacción del usuario externo	72
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre Empatía y Satisfacción del usuario externo	73
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre Elementos Tangibles y Satisfacción del usuario externo	74

Lista de figuras		Paginas
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	50
Figura 2	Satisfacción del usuario externo.	61
Figura 3	Calidad de atención	62
Figura 4	Descripción de los Niveles de las Variables	63
Figura 5	Descripción de los niveles de la dimensión fiabilidad, satisfacción	64
Figura 6	Descripción de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, satisfacción	65
Figura 7	Descripción de los niveles de la dimensión seguridad, satisfacción	66
Figura 8	Descripción de los niveles de la dimensión empatía	67
Figura 9	Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles	68

Resumen

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017” tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica y nivel descriptiva y correlacional. El diseño de la investigación no experimental; de corte transversal el muestreo fue probalístico la muestra estuvo constituida por 123 usuarios externos del Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo. Se aplicó el cuestionario Servqual modificado, se usó el tipo escala de Likert para medir las variables satisfacción del usuario externo y calidad de atención. Las cuales están validadas por el Ministerio de salud.

Se aplicó el estadístico Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables, donde existen una relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau 2017, con un valor de $p = 0.000$; el cual es menor al nivel significancia de 0.01. Y además $r = 0.782$. El instrumento para recolectar los datos fue de 22 preguntas para la variable satisfacción del usuario externo y de 22 preguntas de la variable calidad de atención. La confiabilidad de alfa de Cronbach fue de 0.87 para la variable satisfacción del usuario externo y la confiabilidad para la variable calidad de atención fue de 0,84.

Palabras clave: Satisfacción del usuario externo, calidad de atención. Rho de Spearrman.

Abstract

The present research entitled "Level of external user satisfaction and quality of care in the Miguel Grau Chaclacayo health center, 2017" had as general objective to determine the relationship between the level of external user satisfaction and quality of care in the center Of health Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

The research was conducted under the quantitative approach and deductive hypothetical method with a type of basic research and descriptive and correlational level. The design of non-experimental research; Cross-sectional sampling was probalistic, the sample consisted of 123 external users of the Miguel Grau Chaclacayo health center. The modified Servqual questionnaire was used, the Likert scale type was used to measure the external user satisfaction and quality of care variables. These are validated by the Ministry of Health.

The Rho statistic of Spearrman was applied to determine the correlation between variables, where there is a positive and significant relationship between external user satisfaction and quality of care at the Miguel Grau 2017 health center, with a value of $p = 0.000$; which is less than the 0.01 significance level. and also $r = 0.782$. The instrument for collecting the data was 22 questions for the external user satisfaction variable and 22 questions for the quality of care variable. The reliability of Cronbach's alpha was 0.87 for the external user satisfaction variable and the reliability for the quality of care variable was 0.84.

Keywords: External user satisfaction, quality of care. Rho of Spearrman.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Del Salto (2014) realizó la tesis titulada: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*, cuyo objetivos: Analizar la calidad de la atención y satisfacción del usuario por parte del departamento médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienden de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Consta de un estudio observacional con diseño transversal. Conformada por la población por 341 usuarios. El instrumento que se utilizo fue la encuesta. La confiabilidad fue de 0,832. Como resultado se encuentra lo siguiente: un 88.97%, de usuarios refieren satisfacción con la atención recibida, el 94,36%, manifiestan descortesía, el 50% de usuarios fueron atendidos sin históricas clínicas, el 32% de usuarios refieren que no les fueron tomado las funciones vitales en la atención médica, el 98% manifiestan un adecuado trato médico, un 2% refiere indiferencia en el trato, un 81% refieren usuarios refieren que el tiempo de espera es el adecuado, un 45% considera que no hay autorización en el acceso en atención médico.

Rolando, (2014) realizó la investigación titulada: *Nivel de satisfacción de los usuario externo en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital General Latacunga en el periodo octubre del 2013 - abril del 2014*. Cuyo objetivo de la investigación es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación de la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia, del hospital General Latacunga. La investigación es descriptiva. El enfoque cuantitativo. La muestra conformado por 80 usuarios. Para la recolección de los datos se aplicó la encuesta y una ficha de observación los resultados de esta investigación fueron los siguientes: el 54% del personal de enfermería reciben cordialmente al usuario externo el 51% de los usuarios manifiestan que la

atención es lenta, el 84% de los usuarios manifiestan que a veces el personal de enfermería les indican los cuidados que deben de tener para su estado de salud, un 65% refiere que la atención recibida es buena. Un 100% de pacientes refieren que la atención brindada no es de calidad, debido a que no hay evidencias de ningún usuario que tenga un nivel de satisfacción alto, más bien el otro porcentaje se inclina a un nivel bajo de satisfacción.

Benjamín (2013), realizó la investigación titulada *percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, DR. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013.* cuyo objetivo de la investigación: analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del del hospital central Managua, DR. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013. El método de la investigación fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal la muestra es de 250 usuarios. Se realizó una encuesta. Se llegó a la siguiente conclusión: el 79% de los usuarios le gustaría que su próxima visita le atendiera la misma persona mientras que el 21% refiere que no le gustaría que le atiende la misma persona. El 43% de los encuestados refiere que el mayor problema ha sido el tiempo de espera, mientras que el 22% refiere que el trato del personal ha sido uno de los problemas identificados por los usuarios. Un 36% prefirió no opinar al respecto. El 84% de los usuarios refieren recomendar la clínica. El 16% refiere no recomendar. Y el 88% de los usuarios regresaría a esta unidad de salud y un 12% no regresaría.

Sánchez (2012), realizó la investigación titulada: *Satisfacción de los Usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León – 2012*, los objetivos de la investigación fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León - 2012. La investigación fue de tipo descriptivo transversal. Se usó la encuesta. La muestra fue de 246 usuarios. Se llegó a la siguiente conclusión: el 85% de los pacientes señalo tiempo de consulta que esta entre bueno y muy bueno el tiempo de espera un 54% de los usuarios el tiempo que espero le pareció corto. Un 34.6% de los pacientes la

espera fue muy larga. El 97.2% de pacientes refieren que la iluminación en la sala de espera es buena y un 2.8% apreciaron como inadecuada. En cuanto al mobiliario un 97.2% de los usuarios refieren como muy confortable y para el 0.8% no fue confortable. Referente a la limpieza en sala de espera un 98.4% los usuarios refieren que fue buena y 1.6% señala que es muy mala. En cuanto a la limpieza de servicios higiénicos el 84% de los pacientes perciben como buena y el 7.6% mala. El 74.8% de los pacientes están satisfechos con las atenciones recibidas en el establecimiento de salud.

Mendoza (2011) realizaron la investigación: *Calidad de atención percibida por usuarios externos, unidad comunitaria de salud familiar, San Antonio Abad. Periodo septiembre 2011*. Cuyo objetivo fue: conocer la calidad de atención en salud percibida por el usuario externo de la unidad comunitaria de salud familiar San Antonio Abad, de septiembre 2011. El método del estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 100 p, llegando a las siguientes conclusiones: se halló que el 91% de los usuarios percibió que la calidad de atención fue buena, el 9% fue deficiente. Los motivos que definen la calidad como buena fueron: atención del médico, infraestructura gratuita de la atención. Los motivos de la deficiente calidad fueron: falta de medicamentos, tiempo de espera y trato recibido por el personal de enfermería y laboratorio, el 84% dijo no conocer los derechos y deberes de los pacientes. Concluyendo que la calidad de atención que se brindó fue buena con el 91% y como mala el 9% siendo la principal causa la falta de medicamentos.

1.1.2. Antecedentes nacionales

García, Gálvez (2016), realizó la investigación titulada: *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud asistenciales de salud: Minsa EsSalud, Chongoyape – Perú*. Los objetivos de esta investigación: comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociados a la calidad de atención recibida en los centros asistenciales de salud Minsa – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el

periodo 2016. La metodología que se empleo es el diseño no experimental, descriptivo transversal y cuantitativo. El instrumento para la recolección de datos fue la encuesta Servqual modificada. La confiabilidad es del 95%. La población y muestra conformada por EsSalud 7,499 y del Minsa 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyo a pacientes y acompañantes haciendo un total de 228. Los resultados fueron los siguientes: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71.7% siendo la dimensión de seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzo con 74.3% en comparación del Minsa que tiene una satisfacción global de 44.6% siendo la dimensión de empatía las que obtuvo alto nivel alcanzo con 51.9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos.

Ramos (2015) realizó la siguiente investigación titulada: *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad del usuario externo Centro de Salud de Picsi 2015*. Los objetivos fueron: determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de Salud de Picsi, durante los meses de junio a agosto del Peru-2015. El método que se empleo es el diseño de corte transversal. Los instrumentos que se empleo fue encuesta validada por Minsa que fue de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones las preguntas tienen rangos de respuestas que va del número 1 al número 7, siendo uno la menor calificación. El instrumento que se empleo fue la encuestas Servqual modificada utilizadas en los centros de salud La población estuvo conformada por 96 pacientes que concurren a dichos nosocomios de Salud, la variable de estudios fueron dimensiones establecida en los métodos aplicado. Llegando a la siguiente conclusión: el 72.2% de pacientes están satisfechos con la atención recibida un 27.84% manifiesta no estar satisfecho. Las variables que muestran mayor satisfacción está de seguridad con 96.13%, empatía con 91,3% los que coinciden con estos resultados son aspectos tangibles, la cual tiene 64.3% y fiabilidad con el 64.2%. La variable que establece mayor insatisfacción es capacidad de respuesta presenta el 87.81% de la población. El 75% de pacientes está insatisfecho porque no cuenta con mecanismo para los problemas que dificulten su atención. Conclusiones: los

pacientes están satisfechos con la calidad de atención que reciben el 72.2% se considera adecuado para el buen servicio de calidad.

Sugey Hu (2015) realizó la investigación titulada: *Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología Hospital Nacional Sergio Bernales, 2015*, el objetivo fue de identificar la satisfacción de la calidad de los pacientes externos del servicio de urología del hospital Nacional Sergio E. Bernales en el año 2015. El método del estudio es cuantitativo, descriptivo, observacional de corte transversal. El instrumento de recolección de los datos es la encuesta de valoración de calidad de servicio SERVQUAL. Y diseño no experimental. La muestra es de 158 usuarios. Los resultados fueron: el 50.6% de usuarios cuentan con alto nivel de satisfacción. El 36.7% tiene un nivel mediano de satisfacción. El 12.7% refiere bajo nivel de satisfacción.

Aguilar, (2015) realizó la siguiente investigación: *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital Regional Docente de Trujillo – 2013*. El objetivo de esta investigación, determinar la relación entre el grado de satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con el nivel de calidad de atención de la enfermera en el servicio de en el servicio de cirugía general y trauma del hospital Regional Docente de Trujillo. El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional la muestra es de 74 pacientes hospitalizados. La técnica que utilizó fue la entrevista. El instrumento utilizados fueron las encuestas una de 22 ítems para medir la satisfacción del usuario hospitalizado y 22 preguntas para medir la calidad de atención de la enfermera. Llegando a la siguiente conclusión: el 46% de pacientes se encontraron satisfechos con la atención recibida. Un 43% de usuarios se encontraron complacidos y el 11% se encontraron insatisfechos. El nivel de atención de la calidad es como sigue: el 64.9% buena. Un 32.4% regular el 2,7% es baja.

Lujan (2011), realizó la siguiente investigación cuyo título fue: *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud*

en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. Cuyos objetivos es determinar, los niveles de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. El método es descriptivo correlacional. El instrumento para la recolección de datos fue la encuesta Servqual modificada La población conformada por 105 pacientes o familiares de pacientes internados. Los resultados fueron los siguientes: el 90.2% de pacientes están insatisfechos con la atención recibida. La dimensión de seguridad presenta un 93.1% de insatisfacción del usuario externo, seguidos de la dimensión aspectos tangibles con un 73.5%, confiabilidad el 54.5%, empatía el 97%. La dimensión de respuesta rápida el 60.4% de pacientes están satisfechos con las atenciones recibidas. Para concluir el nivel de satisfacción que tiene los pacientes es satisfactorio por lo que origina bajos niveles de calidad de servicio de salud.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Satisfacción del usuario

Definiciones de la satisfacción del usuario

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) indicó respecto a la satisfacción:

La respuesta de realización del consumidor. Es un juicio de que una característica del producto o servicio en sí proporciona un nivel placentero de realización relacionada con el consumo. En términos menos técnicos interpretamos que esta definición significa que la satisfacción es la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario.
(p. 104)

La satisfacción es el agrado que siente el consumidor o usuario respecto a un servicio donde puede evaluar el nivel de satisfacción de acuerdo si ha cumplido o satisfecho sus necesidades, por lo que se recomienda que las entidades u organizaciones tengan como prioridad que el cliente tiene la razón y se debe evaluar constantemente los servicios que se brindan.

Mankeliunas (1999), citado en Deza (2015) definió "satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos" (p.16). Asimismo indicó que El Ministerio de Salud (2000) en uno de sus documentos técnicos definió la satisfacción del usuario "se logra cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros" (p. 16)

Donabedian (1966) definió satisfacción del paciente como la "medida eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud" (p.).

Minsa (2011) indicó respecto a la satisfacción del usuario externo como "es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece" (p.28).

De acuerdo a Minsa (2011) la satisfacción lo relaciona directamente con el logro, cumplimiento de la entidad u organización que presta los servicios donde los usuarios sienten que su satisfacción se logró cuando ha cumplido todas las expectativas que tenía acerca del servicio que le fue brindado.

Según Vogt (2004) definió la satisfacción del usuario como el producto de las comparaciones que se han realizado respecto al conjunto de vivencias y de sus percepciones subjetivas de cada individuo, donde el sujeto es el único que puede calificar dicho servicio o producto, es decir si ha logrado satisfacer sus necesidades (p. 134)..

De acuerdo al autor, que la satisfacción se da cuando el usuario realiza comparaciones del servicio recibido anteriormente con el nuevo servicio que recibió y sobre todo cuando ha logrado cumplir todas esas expectativas y se siente satisfecho del servicio para poder hacer nuevamente uso de ello.

Según OMS (2012) indicó que la satisfacción del usuario es el “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos de un mínimo riesgo para que el paciente logre un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud” (p. 34).

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Minsa (2011) para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, consideró cinco dimensiones: (a) Fiabilidad, (b) Capacidad de respuesta, (c) Seguridad, (d) Empatía y (e) Elementos tangibles.

Dimensión 1: Fiabilidad

Según Minsa (2011) indicó que la “fiabilidad es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (p.14).

Vega (2014) indicó respecto a una queja:

Una queja es la manifestación, verbal o por escrito, mediante la cual una persona expresa que no está conforme con algo o alguien. Si un cliente está insatisfecho con la prestación de alguno de los servicios del personal y lo manifiesta, se está quejando. Con este acto, el cliente busca que se le atienda, se le comprenda y sobre todo, se pueda solventar su situación ante esa insatisfacción con la prestación recibida. (p. 29)

De acuerdo al autor, la queja es un indicador de insatisfacción, por lo que es necesario evaluar dicha queja que por derecho le corresponde, por lo tanto las

entidades u organizaciones deben establecer constantemente sistemas de evaluación de las quejas y/o reclamos.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Minsa (2011) indicó que la “capacidad de respuesta es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (p. 14).

Según Servqual (citado por el Hospital Universitario del Valle, 2010) la capacidad de respuesta es definido como la capacidad que tiene un trabajador en brindar un servicio en forma rápida y que el servicio u orientación lo haga con mucho esmero y Lazcurain (2012) indicó que la capacidad de respuesta es la habilidad que tiene el servidor o trabajador en poder brindar su apoyo y orientación en forma rápida de tal manera que los clientes u usuarios logren su confianza de volver hacer uso de dicho servicio.

De acuerdo a los autores citados en el párrafo anterior se observa que ambos coinciden en afirmar que el tiempo en la atención del servicio es muy importante para lograr la satisfacción del servicio que se les brinda y también indican que el esmero de los trabajadores que brindan el servicio es fundamental y motivador.

García (2014) indicó respecto a la rapidez:

Es la prestación del servicio es un elemento básico, puede pensarse en el caso de un cliente que necesita financiación para un proyecto de inversión o que necesita asegurar un vehículo o una instalación comercial. Es importante que en el menor tiempo posible obtenga una respuesta positiva.
(p. 53)

En el caso de la agilidad en la atención de los usuarios se deben tener en cuenta el tiempo de espera donde los usuarios queden satisfechos para volver a acudir a dicho establecimiento ya que su atención fue rápida.

Dimensión 3: Seguridad

Minsa (2011) indicó que la “seguridad: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza” (p. 15).

Para Parasuraman (1984), citado en Deza (2015) indicó que es la forma como los trabajadores o servidores brindan un servicio los procesos de atención con la finalidad de tener en cuenta en que se beneficiará asimismo los riesgos son mínimos. Los conocimientos y habilidades adquiridos por los trabajadores o servidores permiten que los usuarios o clientes tengan confianza en la capacidad de respuesta que se le pueda brindar.

El personal que atiende a los usuarios deben tener en cuenta que es prioridad satisfacer la necesidad de los usuarios, por ello debe tener toda la disposición para atender demostrando conocimientos, ser reservados, ser cortés y sobre todo poseer la habilidad de comunicación para que los usuarios sientan confianza.

Dimensión 4: Empatía

Minsa (2011) indicó que la “empatía es la capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de la otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro” (p. 15).

Para Parasuraman (1984), citado en Deza (2015) indicó

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro. El personal de salud les brinda a los usuarios una atención individualizada y comprende sus necesidades específicas. Esta característica consiste en proporcionar los cuidados en un momento dado y de acuerdo a cada situación sea este del individuo sano o enfermo, familia o comunidad, implica una observación minuciosa de signos y síntomas, una clara

conciencia de dinamismo del diagnóstico y una rápida toma de decisiones. Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico. (p. 21)

La empatía es una cualidad muy importante que todo trabajador que preste servicios en un establecimiento de salud lo desarrolle y lo demuestre para que los usuarios tengan confianza y puedan consultar las dudas que ellos tengan.

Dimensión 5: Elementos tangibles

Minsa (2011) indicó que los “aspectos físicos que el usuario recibe de la institución. Está relacionado con las condiciones y apariencias físicas de las instalaciones, equipo personal, materia de comunicación, limpieza y comodidad” (p.14).

Para Parasuraman (1984), citado en Deza (2015) indicó respecto a los elementos tangibles que esta satisfacción se logra cuando los establecimientos brindan un ambiente con buenas instalaciones físicas, adecuados y modernos equipos, iluminación y una adecuada ventilación con la finalidad que el usuario o cliente se sienta cómodamente dentro del ambiente.

Bases teóricas de la satisfacción del usuario

El término satisfacción del usuario se relaciona directamente con el término de evaluación, al respecto Lancaster (1995), citado en Hernández (2011) indicó:

El tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces. La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales

de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación. (p. 352)

La satisfacción del usuario por otro lado se sustenta en la teoría de los dos factores que fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo, en la que Carmona y Leal en el año 1998 indicaron que la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que “unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente” (p. 55).

Según Herzberg, la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados. En un grupo de necesidades consideró la política, el estilo de dirección de la compañía, la supervisión, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el salario, el status, la seguridad en el empleo y la vida personal, donde Herzberg indicó que solo existe insatisfactorias las cuales las llamo factores de mantenimiento, higiene o contexto del trabajo (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012).

Los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto de trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. No obstante, los factores higiénicos tienen la capacidad limitada para influir en la gente. La expresión “higiene” refleja un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios provocan insatisfacción.

En el segundo grupo Herzberg lista ciertos satisfactores que son motivadores respecto al trabajo, estas incluyen el logro, el reconocimiento, el trabajo desafiante, el avance y el crecimiento en el trabajo (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012).

En conclusión, Carmona y Leal (1998) indicó "La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente" (p. 55).

Álvarez (2012) indicó que se deben tomar en cuantos cuatro criterios en la evaluación de un servicio:

Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.

Evaluar la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que recibe.

Detectar los errores a tiempo y las causa que originaron dichos errores

Actuar inmediatamente para actuar a tiempo.

Respecto a la definición de satisfacción del usuario, tenemos a Sánchez (2005) en la que indicó:

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que está satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p. 16)

El termino expectativa se refiere a lo que el usuario pretende recibir, donde es muy importante conocer las expectativas para poder captar más usuarios que requieran estos servicios.

Minsa (201, p. 17) según la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo definió: consideraciones específicas al proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo, se estructura en función a las siguientes fases:

Planificación: consiste en la elaboración del plan de trabajo teniendo en cuenta el tipo de organización, asimismo indicar el cronograma de trabajo. (Minsa, 2011).

Recolección de datos: se tendrá en cuenta en primer lugar la metodología empleada, así como también la muestra de estudio y el error estándar hasta un 10% (0.1) para el establecimiento de salud (Minsa, 2011).

Procesamiento de los datos: Se utiliza el aplicativo Excel y luego se tiene en cuenta un control de calidad (Minsa, 2011).

Análisis e interpretación de los resultados: el análisis de los resultados se realiza de acuerdo a las dimensiones Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Minsa, 2011).

Retroalimentación de resultados

Implementación de mejoras en base a los resultados obtenidos.

1.2.2. Calidad de atención

Definiciones de calidad

Uribe (2015) indicó respecto al concepto de calidad, que un producto o servicio cumple con este termino de calidad cuando ha pasado por un conjunto de procesos y que de acuerdo a las normas de calidad y requisitos establecidos para determinar que el servicio o producto es de calidad, asimismo el autor indicó que la satisfacción se debe dar tanto del trabajador como del usuario o cliente.

La calidad de un producto o de servicio debe cumplir con los estándares exigidos para lograr una alta satisfacción en los usuarios y para ellos los gerentes y todo el personal deben asumir su compromiso y trabajar en forma conjunta para el logro de los objetivos de la organización.

Deza (2015) indicó:

La calidad de atención se define como el conjunto de propiedades inherentes que permite caracterizar el grado de los servicios de salud para individuos y poblaciones con resultados sanitarios deseado y crecimiento

profesional. Es así que la calidad existe mientras el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado. (p. 18)

Donabedian (1994) citado Patiño (2002) indicó que “la calidad de atención es lograr los mayores beneficios con los menores riesgos posibles para el paciente, dados ciertos recursos” (p. 65). Por otro lado Donabedian citado en Huiza (2006) indicó:

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (p. 22)

La calidad de atención sobre todo en salud es muy vital ya que en sus manos corre el riesgo que un paciente de salir mal de su atención para ello el establecimiento de salud debe cumplir con la reglamentación, normas de seguridad y contar con la acreditación respectiva para brindar dichos servicios.

Minsa (2011) indicó respecto a la calidad de atención como un:

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (p.15)

Dimensiones de la calidad de atención

Según Minsa (2011) para la evaluación de la calidad de atención en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, consideró cinco dimensiones: (a) Fiabilidad, (b) Capacidad de respuesta, (c) Seguridad, (d) Empatía y (e) Elementos tangibles, las mismas que se consideran en la

satisfacción del usuario teniendo en cuenta la escala Servqual, donde definió la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios. De la misma manera Parasuraman en el año 1988 estableció las mismas cinco dimensiones para medir la calidad de atención a los usuarios de la salud.

Base teóricas de la calidad de atención

En el sector de servicios es muy importante tener en cuenta la calidad de los servicios prestados o los productos que se ofrecen a los usuarios, donde las distintas empresas como único método de supervivencia deben seguir apostando e invirtiendo por la calidad. El término calidad surgió en el siglo XX, con el término de supervisión y control de los trabajos de los distintos operarios, estableciéndose normas y responsabilidades, donde aparece el término “marca” donde los usuarios se preocupaban por el lugar de procedencia y adquirían dichos productos.

A partir del año 1929 surge el concepto de control de calidad y se empieza a extender en los sectores industriales aplicándose a la producción en serie mediante muestreos estadísticos. (F. García, P. García y Gil, 2013), luego apareció la inspección para lograr la calidad total, donde las empresas empiezan a preocuparse por su personal e invierte en sus capacitaciones y surge la especialización para que los productos tengan un mejor acabado; el control del proceso aparece donde ya no solo se espera el acabado sino más bien se supervisan los procesos; en los años 60 aparece el control integral de la calidad, al respecto F. García, P. García y Gil, 2013 indicaron:

La calidad del producto no está subordinada únicamente a los procesos de fabricación, ya que se tiene en cuenta todas las partes del proceso, desde los suministros recibidos a la distribución del producto terminado, incluyéndose un factor clave como es la atención y servicio postventa al cliente. (p. 166)

Luego aparece la calidad total, donde se establece la base de la filosofía y cultura de la calidad de las corrientes japonesas, donde interviene el factor humano como responsable de la calidad, donde las empresas empiezan a trabajar la motivación para sus trabajadores y la postura de prevención, donde aparece el termino de cliente interno que vendrían a ser el personal que trabaja en la empresa u organización

La calidad en el servicio

El servicio tiene la particularidad de ser intangible, donde la calidad de la prestación del servicio es fácilmente valorada por los clientes o usuarios, donde el cliente o usuario es el único juez que califica un servicio donde de acuerdo a su percepción puede establecer el nivel de excelencia, al respecto F. García, P. García y Gil (2013) indicaron:

Las expectativas del cliente deben constituirse como el objetivo a alcanzar por la empresa, que procurará reducir en lo posible la diferencia entre tres factores clave: la calidad pretendida (programada), la calidad realmente prestada y la calidad esperada por sus clientes. (p. 166)

Las empresas deben entender el término de calidad como el nivel de excelencia ya que la intención es satisfacer las expectativas de sus clientes, donde se deben detectar las causas que producen las insatisfacciones o el defecto en un producto con la finalidad de reducir costes y ganar en la satisfacción del cliente.

Gestión de la calidad

Uribe (2015) indicó respecto a la gestión de calidad:

Es el conjunto de actividades coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio

de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión, incluyendo la planeación estratégica, la asignación de recursos, el desarrollo de actividades operacionales y la evaluación 14 relativa a la calidad. (p. 26)

La gestión de la calidad es la forma en la que una organización planifica, ejecuta y controla todas sus intervenciones a través de proyectos, actividades, servicios públicos, donde la organización debe estar en constante cambio y preocupación por mejorar constantemente su gestión para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (Álvarez, 2012).

La calidad como principio de gestión en el sector público es muy reciente, por ello vale la pena realizar los estudios correspondientes; por medio del análisis de sus implicaciones y la sistematización de las experiencias aisladas que experimentan algunas entidades públicas, donde la calidad no es un fin sino el medio para proyectar un nuevo modelos de gestión por resultados en las organizaciones públicas (Álvarez, 2012).

Sistemas de gestión de calidad

La gestión de la calidad es definido por la ISO 9000 (citado en Álvarez, 2012) como “las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad” (p. 278). Es decir, la gestión a de la calidad es el proceso mediante el cual la organización establece los objetivos para poner el valor agregado que lo haga diferente a las demás organizaciones y logre la satisfacción del cliente y/o usuario.

Para implantar un sistema de calidad se debe tener en cuenta el tamaño de la entidad, que procesos se utilizan para obtener resultados deseados, los recursos disponibles y las políticas públicas, en las cuales existen en la actualidad dos sistemas muy conocidos:

Sistemas de aseguramiento de la calidad basándose en las Normas Internacionales ISO 9000 e ISO 9001

Este tipo de sistema tiene como objetivo garantizar el logro de la calidad del producto y/o servicio prestado de acuerdo a la metodología de trabajo en la organización (Álvarez, 2012).

Sistemas de gestión de calidad total

Se basa en el modelo europeo EFQM, este sistema se extiende en toda las actividades planificadas por la organización asimismo aquellas actividades que no repercuten sobre la calidad final de los productos y/o servicios prestados. (Álvarez, 2012).

Sugerencias y reclamaciones

Para mejorar la calidad es importante la comunicación constante con los usuarios que hacen uso del servicio, por lo que es necesario establecer y mantener un sistema donde los usuarios puedan hacer uso de los cuadernos de sugerencias y reclamos para comunicar acerca de su satisfacción o problema detectado que servirá a la organización para sus autoevaluación y así mejorar sus servicios. (Álvarez, 2012).

Modelo Japonés o premio Deming

Este modelo se inició en Japón en el año 1951 en memoria al norteamericano Deming por su gran aporte a la medición de la calidad, al respecto Carrasco en el año 2009 indicó:

Este modelo también sirvió para medir la calidad en las empresas prestadoras de servicios y las instituciones de formación profesional, hasta la aparición de las normas ISO 9000: 2000, que es un sistema de gestión que ha sido diseñado especialmente para tal fin. (p. 33)

El modelo Deming esta agrupado en 10 criterios, al respecto Membrado (2010, pp. 10-13)

Políticas, se refiere al control de la calidad ejercida por la dirección de la organización.

Organización, comprende la responsabilidad asumida por cada integrante de la organización así como el liderazgo ejercido por las autoridades.

Información, “se analiza como se recoge y transmite la información, procedente tanto del interior como del exterior de la compañía, a través de todos sus niveles y organizaciones” (Membrado, 2002, p. 11).

Estandarización, consiste en la revisión de todos los procedimientos con la finalidad de mejorar las tecnologías de la organización.

Desarrollo y utilización de los recursos humanos, se refiere al control de calidad y como los trabajadores reciben capacitación respecto a la calidad.

Actividades de aseguramiento de la calidad, se refiere a todas las actividades que realiza la organización con la finalidad de garantizar la calidad.

Análisis de los datos, consiste en la recogida de información para luego analizarlas y seguir realizando mejoras en la calidad.

Control, proceso muy importante para evitar pérdidas de tiempo y dinero.

Planificación, consiste en planificar las actividades para tomarse en cuenta en todo el proceso de mejora de la calidad.

Resultados, proceso muy importante ya que en base a los resultados se toman decisiones para mejorar la calidad.

Modelo Juran

Para Juran (citado en Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p. 36) la calidad es definido como “adecuación al uso, la cual se alcanza en primer lugar por una adecuación del diseño del producto (calidad de diseño) y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o de conformidad”. Asimismo se indica que sus aportes radican en la trilogía de la calidad: planificación, control y mejora de la calidad.

Planificación de la calidad, se desarrolla con el acercamiento al cliente y se encarga de investigar todas sus necesidades para poder lograr la satisfacción del cliente.

Control de la calidad, se refiere a la evaluación en forma general en todos sus procesos y no solamente en la dirección.

Mejora de la calidad, se refiere a los cambios oportunos cuando se hayan detectado los errores, es decir que se corrija a tiempo.

Modelo Ishikawa

Kauro Ishikawa fue considerado el padre de la calidad en Japón, donde consideró que el 90% de los problemas de calidad se resuelven con siete herramientas, asimismo indicó que todos los empleados deben estar involucrados.

Nava (2005) indicó:

Sus principales aportes son: los círculos de calidad descritos como pequeño grupo compuesto por personas voluntarias que tiene como objetivo obtener mejoramiento en el seno de la organización. Por otro lado utilizó un diagrama de control denominado “diagrama de Ishikawa” que es una herramienta que contribuye a ponderar las posibles causas de un problema. (p. 34)

Teoría de Avedis Donabedian

En el año 1996 Donabedian, consideró tres para para evaluar la calidad: Estructura, proceso y resultado.

Estructura, consideran todas las características donde se desarrolla el servicio y se considera desde el espacio físico, los recursos humanos y materiales, este enfoque se desarrolla con la finalidad de lograr la acreditación, titulación y formación de continuidad (Chares, 2006).

Proceso, al respecto Chares indicó: “este enfoque se basa en la asunción de que si en todas las fases de la atención el conocimiento de los profesionales y

la tecnología disponible están plenamente aplicados, el resultado es más probable que sea bueno” (Chares, 2006, p. 107).

Resultado, consiste en los efectos que ocasiona la atención después de haber recibido el servicio en un establecimiento de salud. (Chares, 2006).

1.2. Justificación

La presente investigación se justificó:

Justificación teórica, porque se dio a conocer al establecimiento de salud Miguel Grau la importancia en la satisfacción de los usuarios externos es la prestación de los servicios de salud de buena calidad de atención. Al realizar esta investigación en el Centro de Salud Miguel Grau en los servicios de consulta externa y emergencia que es un lugar crítico donde predomina el estrés en el personal de salud y del usuario externo, recobra relevancia al evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud Miguel Grau para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua de la calidad del servicio brindado.

La investigación es importante, por el tema que es relevante a nivel social, los resultados obtenidos servirán de valiosa importancia para el Centro de Salud Miguel Grau. Cabe resaltar que a raíz de las dificultades que se han presentado en la administración como son: el desabastecimiento de insumos y materiales médicos como son: de farmacia, laboratorio, bioseguridad, materiales de escritorio y falta de recursos humanos se quiere llegar a identificar el nivel de satisfacción de usuario externo y la calidad de atención que brinda el establecimiento de salud para la implementación de acciones correctivas para la mejora continua de la satisfacción del usuario externo.

La investigación es importante porque va a contribuir a mejorar la calidad de atención en el establecimiento de salud, aportando la información de la calidad de atención que se brinda a los usuarios externos, permitiendo determinar los factores que influyen para la lograr la satisfacción del usuario externo del Centro

de Salud Miguel Grau. Esta investigación tiene por finalidad que a partir de los resultados del estudio se conozca la necesidad de capacitación del personal de salud como: profesionales técnicos en enfermería, administrativos lo cual permitirá al personal de salud y a los proveedores de las prestaciones de servicios, para la toma de decisiones y el diseño de las estrategias. Los resultados hallados en este trabajo de investigación servirán como línea de base para que las autoridades respectivas del área puedan elaborar estrategias educativas o administrativas para el cumplimiento de la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud de Miguel Grau, de esta manera el personal de salud tomen conciencia de la importancia en la atención de salud que se le brinda al usuario externo que acude al Centro de Salud, garantizando así una atención de calidad al usuario externo. Además, los resultados de esta investigación servirán para otros investigadores como antecedente para investigaciones futuras relacionadas con el tema de nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención.

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación es importante teóricamente ya que se tomó en cuenta el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo, según el modelo Servqual modificado periodo 2017 de los siguientes aspectos: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. En el que se logren hallar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención.

Este estudio se fundamenta en facilitar los nuevos conocimientos en la mejora de la atención en el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau.

1.3.2. Justificación práctica

La investigación se justifica prácticamente ya que se conoció el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el establecimiento de

salud del Centro de Salud Miguel Grau para presentar alternativas para mejorar la atención al usuario externo.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación se justificó metodológicamente ya que se creó instrumentos de medición para cada una de las variables de estudio de acuerdo a la realidad problemática del Centro de Salud de Miguel Grau Chaclacayo. Así mismo, mismo los instrumentos de medición fueron sometidos al proceso de validación y confiabilidad para luego aplicarse a toda la muestra de la investigación.

Porque busca conocer el nivel de cada una de las variables: satisfacción del usuario externo y calidad de atención. De esta manera nos va a permitir la relación de las variables, se va a crear un cuestionario tipo escala de Likert para medir la satisfacción del usuario externo y calidad de atención, se adaptará el instrumento Servqual.

1.4. Problema

En los últimos años se incrementó el número de pacientes que acuden al Centro de Salud Miguel Grau del Distrito de Chaclacayo que reciben la atención médica en los servicios de consultorios externos y emergencia. Se ha observado en el centro de salud el incremento y aglomeración de los pacientes y la demora en la atención del personal de salud de los servicios prestados, ocasionando así el malestar e insatisfacción de los usuarios. La atención de salud que se realiza son: consulta externa, emergencia, Hospitalización y atención de partos que es un área crítica más concurrido por los usuarios externos del distrito de Chaclacayo. La demanda diaria promedio es de 250 usuarios conformados por una población de todas las edades como son: niños, jóvenes y adulto mayores.

La Red de Salud IV Lima Este implementó en el año 2011 el sistema de gestión de calidad donde es considerado estos indicadores de calidad en todos los centros de salud de la Microred Chaclacayo el indicador más relevante es la

satisfacción del usuario externo y la calidad de atención recibida en el establecimiento de salud debido al bajo presupuesto asignado para la Microred.

Así mismo indicó Minsa (2011) acerca a la satisfacción del usuario externo como: “El Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” (p. 14).

Minsa (2011) indicó respecto a la calidad de atención como:

El conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (p. 15)

A nivel internacional se ha revisado las tesis como:

Del Salto (2014) Indico que el 94,36%, de usuarios manifiestan descortesía, el 50% de usuarios fueron atendidos sin históricas clínicas, el 32% no les fueron tomado las funciones vitales, el 98% manifiestan adecuado trato médico, un 2% refiere indiferencia en el trato, el 81% refieren que el tiempo de espera es el adecuado, y un 45% considera que no hay autorización en el acceso en atención médica. Rolando, (2014) el 54% los pacientes refieren que que el personal de enfermería reciben cordialmente al usuario 51% manifiestan que la atención es lenta, el 84% manifiestan que a veces les indican los cuidados que deben de tener para su estado de salud, un 65% manifiesta que la atención es buena. Un 100% refieren que la atención no es de calidad. Benjamín (2013), manifestó que 79% de los pacientes le gustaría que su próxima visita le atendiera la misma persona, 21% no le gustaría que le atienda la misma persona. El 43% refiere que el mayor problema es el tiempo de espera, mientras que el 22% manifestó que el trato del personal es los problemas identificados por los usuarios. Un 36% prefirió no opinar al respecto. El 84% de los usuarios refieren

recomendar la clínica. El 16% refiere no recomendar. Y un 88% de los usuarios regresaría a esta unidad de salud y un 12% no regresaría. Sánchez, (2012), manifestó que el 85% de los pacientes indicaron que el tiempo de consulta esta entre bueno y muy bueno El 54% refieren que el tiempo de espera le pareció corto. Un 34.6% de pacientes refirió que la espera fue muy larga. El 97.2% indico que la iluminación en la sala de espera es buena y un 2.8% apreciaron como inadecuada. En cuanto al mobiliario un 97.2% de los usuarios refieren como muy confortable y para el 0.8% no fue confortable. Referente a la limpieza un 98.4% los usuarios refieren que fue buena y 1.6% señala que es muy mala. En cuanto a la limpieza de servicios higiénicos el 84% de los pacientes perciben como buena y el 7.6% mala. El 74.8% de los pacientes están satisfechos con las atenciones recibidas.

A nivel nacional.

Ramos (2015) refiere que el 72.2% de usuarios externos se encuentran satisfechos con los servicios brindados y un 27.84% manifiesta estar no satisfecho. Sugey Hu (2015) llego a la siguiente conclusión el 50.6% de los pacientes tiene un alto nivel de satisfacción, el 36.7% de nivel mediano de satisfacción y un 12.7% presenta nivel de satisfacción bajo., Lujan (2011) manifiesta que el 90.2% de los usuarios externos están insatisfechos con la atención recibida.

El establecimiento de salud brinda la atención de salud las 24 horas del día a todos los pacientes que acuden al Centro de Salud Miguel Grau. En el establecimiento de salud hay carencia de personal profesional y técnico asistencial, personal de enfermería, personal administrativos como también la falta de insumos y materiales como son: medicamentos, reactivos de laboratorio, materiales quirúrgicos, materiales de escritorio, materiales de bioseguridad ocasionando la insatisfacción del usuario externo que asiste al establecimiento de salud.

De acuerdo al párrafo anterior surge la necesidad de determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017. Además, los resultados de

esta investigación servirán para otros investigadores como antecedente para investigaciones futuras relacionadas con el tema de nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención.

Problema general

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la seguridad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la empatía de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Para Bernal (2010) una “hipótesis es una suposición de la relación entre características, atributos, propiedades o cualidades que definen el problema objeto de la investigación” (p. 139). A continuación, se presenta las hipótesis generales y específica de la investigación:

1.5.2. Hipótesis general

Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

1.5.3. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta de calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la seguridad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la empatía de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

V1: Satisfacción del usuario externo

V2: Calidad de atención

Definición conceptual: Satisfacción del usuario externo

Minsa (2011), Satisfacción del usuario externo grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (p. 14).

Definición conceptual: Calidad de atención

Donabedian (1994) citado Patiño (2002) indicó que “la calidad de atención es lograr los mayores beneficios con los menores riesgos posibles para el paciente, dados ciertos recursos” (p. 65).

Definición operacional: Satisfacción del usuario externo

Se medirá con el cuestionario Servqual modificado expectativas de escala de Likert con cinco dimensiones (a) Fiabilidad (5 ítems) (b) capacidad de respuesta (4 ítems) (c) seguridad (4 ítems) (d) empatía (5 ítems) (e) aspectos tangibles (4 ítems).

Definición operacional: Calidad de atención

Se medirá con el cuestionario Servqual modificado, percepciones de escala de Likert con cinco dimensiones (a) Fiabilidad (5 ítems) (b) capacidad de respuesta (4 ítems) (c) seguridad (4 ítems) (d) empatía (5 ítems) (e) aspectos tangibles (4 ítems).

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario:

Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	1. Atendidos	P1	1. Pésimo	> 60% Por mejorar 40 – 60% En proceso < 40 Aceptable
	2. Orden	P2	2. Muy Malo	
	3. Horario	P3	3. Malo	
	4. Quejas	P4	4. Regular	
	5. Medicamentos	P5	5. Bueno	
Capacidad de respuesta	1. Rápida	P6, P7,		
	2. Corto	P8,		
	3. Problema	P9		
Seguridad	1. Privacidad	P10		
	2. Minucioso	P11		
	3. Preguntas	P12		
	4. Confianza	P13		
Empatía	1. Amabilidad	P14		
	2. Respeto	P15		
	3. Paciencia	P16		
	4. Resultado	P17		
	5. Tratamiento	P18		
Elementos tangibles	1. Orientar	P19		
	2. Comodidad	P20		
	3. Limpios	P21		
	4. Equipos	P22		

Fuente: Tomada servqual Minsa (2011)

2.2.1. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	1. Discriminación	P1	1. Pésimo	> 60% Por mejorar 40 – 60% En proceso < 40 Aceptable
	2. Orden	P2	2. Muy Malo	
	3. Horario	P3	3. Malo	
	4. Queja	P4,	4. Regular	
	5. Medicamentos	P5	5. Bueno	
Capacidad de respuesta			6. Muy Bueno	
			7. Excelente	
Seguridad	1. Rápida	P6, P7,		
	2. Corto	P8		
	3. Resolvió	P9		
Empatía	1. Privacidad	P10		
	2. completo	P11		
	3. Preguntas	P12		
	4. Confianza	P13		
Elementos tangibles	1. Amabilidad	P14		
	2. Respeto	P15		
	3. Paciencia	P16		
	4. Explico	P17		
	5. Tratamiento	P18		
Elementos tangibles	1. Orientar	P19		
	2. Comodidad	P20		
	3. Limpios	P21		
	4. Equipos	P22		

Fuente: Tomada servqual Minsa (año 2011).

2.3. Metodología

El enfoque que se utilizó para esta investigación fue cuantitativo: según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo: “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). Así mismo se utilizará el método hipotético deductivo, según Bernal (2012) son los procedimientos para realizar la prueba de hipótesis y de acuerdo a los resultados se debe de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis de investigación, luego obtener las conclusiones y generalizar los resultados para toda muestra.

2.4. Tipos de estudio

Sierra (2012) El tipo de estudio fue básica, ya que tiene por finalidad “mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se le llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (p.32).

Según los alcances de la investigación, Hernández, Fernández y Baptista (2014) es descriptivo correlacional, es descriptivo porque “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.80) y los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández *et al.*, 2014, p. 81).

2.5. Diseño

El diseño del estudio es de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional; es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos

variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p.149).

Es de corte transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).

El diagrama del diseño correlacional, según Sánchez y Reyes (2009, p. 106).

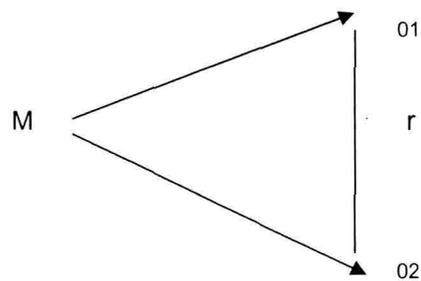


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

- M = Establecimiento de salud
- 01 = Satisfacción del usuario externo
- 02 = Calidad de atención
- r = Relación entre las variables

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Según Hernández, Fernández, Batista (2014) “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Tabla 3

Distribución de la población

Centro de salud Miguel Grau	N° de usuarios externos
Consultorio externo	90
Emergencia	90
Total	180

Fuente: tomada del centro de salud Miguel Grau Chaclacayo (año 2017)

2.6.2. Muestra

La muestra del estudio estuvo constituida por 123 usuarios externos que acuden al Establecimiento de Salud Miguel Grau Chaclacayo; la muestra será estratificada, al respecto (Johnson, 2014, Hernández *et al.*, 2013 y Battaglia, 2008) "Muestra probabilísticas, la elección de los elementos depende de la probabilidad" (p.176). Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

Z = 1.96

N= población =180

e =05

p= 0.5

q= 0.5

n = 12

Tabla 4

Distribución de la muestra

Distribución de muestra	Población	Fh factor constante	Muestra estratificada
Consultorios externos	90	0.68333333	61.499997
Emergencia	90	0.68333333	61.499997
Total	180		123

Fuente: Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo (año 2017)

Hernández *et al.* (2014) es estratificado porque “el total de la sub población se multiplicará por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato” (p. 181).

(Fh = 0.64999997),

Población = 180

Muestra = 123

$Fh = n / N = 61.499997$

2.6.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico, al respecto Hernández (*et al.* 2014) indico: “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen deteniendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica o de las unidades de análisis” (p.167).

Criterio de selección

Criterio de inclusión:

Según Minsa, (2011) los “usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud.

Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud

Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle” (p.22).

Criterio de exclusión:

Según Minsa, (2011), indicó: al “acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad para lo que no puedan expresar su opinión.

Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.

Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

En caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente” (P. 23).

2.7. Técnica e instrumentos de selección de datos

2.7.1. Técnica

Tamayo y Tamayo (1998) afirmó “la técnica es un conjunto de mecanismo, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, elaborar y transmitir los datos” la técnica de esta investigación es cuantitativo de tipo variable” (p. 217).

Hernández *et. al* (2014) indicó “los cuestionarios son un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medir” (p. 217). Al respecto los instrumentos que se utilizaran, será el cuestionario Servqual modificado.

Ficha técnica

Ficha técnica 1

Instrumento: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención

Autor : RM N° 527-2011/MINSA- Perú

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo

Duración: La duración de resolución de este cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.

Estructura: Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 44 ítems divididos en: 22 ítems correspondientes a expectativas y 22 ítems a percepciones, con escala numérica del 1 al 7 considerando 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación. La escala y valores es como sigue: pésimo (1); malo (2); muy malo (3); regular (4); bueno (5); muy bueno (6); excelente (7); y distribuidos en 5 dimensiones:

Fiabilidad: preguntas del 01 al 05

Capacidad de respuestas: preguntas del 06 al 09

Seguridad. Preguntas del 10 al 13

Empatía: preguntas del 14 al 18

Aspectos tangibles: preguntas 19 al 22

Medición basal:

>60% Por mejorar

40 -60 En proceso

<40 Aceptable

Ficha técnica 2:

Validación y confiabilidad de instrumento

Validación

Hernández, *et al.*, (2014) la validez de un instrumento, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.200).

Se tomó como fuente de información para medir el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo la ejecución de la encuesta Servqual modificada para establecimientos de salud.

El cuestionario tipo Servqual modificado fue elaborado por parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (1991) para evaluar la satisfacción del usuario externo en las empresas de servicios, luego adaptada y validada por Emilio Cabello (2012). En el estudio que realizo estuvieron sometidos a un proceso de validación de constructo y la validez se realiza con la técnica de juicio de expertos en la cual 5 expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas. Para la validación del nuevo constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales de rotación Varimax. Se comprobaron los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyere- Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Se consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como una buena confiabilidad a valores $> 0,7$. (pp. 29-31)

2.7.2. Confiabilidad del instrumento

Se empleó la prueba piloto conformados por 20 usuarios externos del Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo y el estadístico para hallar la confiabilidad del instrumento fue el alfa de Cronbach, los instrumentos han sido medidos en escala ordinal.

Hernández, *et al.*, (2010) la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado de su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Se trata de un índice de consistencia interna se toma los valores entre 0 y 1 que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por lo tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

No es confiable – 1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Para ejecutar la validez del instrumento de recolección de datos se aplicará el Análisis de Alfa de Cronbach, que representa la mejor técnica para este propósito.

$$\text{Alfa} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : la suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 : la varianza del total de filas (puntaje total de los preguntas)

K el número de preguntas o ítems de cada grupo.

Aplicación del Alfa de Cronbach

El grupo 1 no es necesario validar, porque corresponde a datos generales, y en la mayoría de casos coinciden entre los pacientes, al pertenecer a un mismo grupo.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento para la variable satisfacción del usuario externo

N°	Variable/Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Variable satisfacción del usuario externo		0.87	22
1	Fiabilidad	0.76	5
2	Calidad de respuesta	0.65	4
3	Seguridad	0.94	4
4	Empatía	0.93	5
5	Elementos tangibles	0.92	4

Fuente: Prueba piloto.

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento para la variable calidad de atención

N°	Variable/Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Variable calidad de atención		0.84	22
1	Fiabilidad	0.73	5
2	Calidad de respuesta	0.77	4
3	Seguridad	0.87	4
4	Empatía	0.71	5
5	Elementos tangibles	0.75	4

Fuente: Prueba piloto.

En ambos instrumentos se tiene que la confiabilidad es; alta, fuerte y moderada, por tanto son aplicables.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos de esta tesis se empleó técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, de tal forma que pueda evidenciarse cómo se ha presentado las variables y sus dimensiones.

La estadística descriptiva o análisis exploratorio de datos brinda modos de presentar y evaluar las características principales de los datos a través de tablas, gráficos y medidas resúmenes.

El objetivo de construir gráficos es poder apreciar los datos como un todo e identificar sus características sobresalientes. El tipo de gráfico a seleccionar depende del tipo de variable que nos interese interpretar por esta razón distinguiremos en la presentación de gráficos para las variables categóricas y para variables numéricas.

En un primer momento se utilizara el programa Excel, para consolidar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos y facilitar la aplicación de estadísticos.

En un segundo momento se aplicó el programa SPSS.

En tercer lugar, se realizó el análisis inferencial: se utilizará el estadístico para el contraste de hipótesis: coeficiente Rho de Spearman en el cual mide el grado de asociación entre las variables y establece el nivel de significatividad entre las mismas.

Instrumento de evaluación

El instrumento que se va a utilizar es la encuesta Servqual modificado utilizados en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo las encuestas para los servicios de consultorio externo según categoría incluyen en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

Tabla 7

Interpretación de Rho de spearman

	Valores		interpretación
De	- 0,91 a	- 1	Correlación muy alta
De	- 0,71 a	- 0.90	Correlación alta
De	- 0,41 a	- 0.70	Correlación moderada
De	- 0,21 a	- 0,40	Correlación baja
De	0 a	- 0,20	Correlación prácticamente nula
De	0 a	- 0,20	Correlación prácticamente nula
De	- 0,21 a	- 0,40	Correlación baja
De	- 0,41 a	- 0.70	Correlación moderada
De	- 0,71 a	- 0.90	Correlación alta
De	0,91 a	1	Correlación muy alta

Fuente: Rho de spearman.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Para esta presentación de estos resultados, se asumirá las puntuaciones de la variable “satisfacción del usuario externo” y la “calidad de atención”, asimismo se procederá a presentar los niveles y rangos de las dimensiones.

Tabla 8

Descripción de los Niveles de la Variable satisfacción del usuario externo

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Aceptable	1	0.8%
En proceso	15	12.2%
Por mejorar	107	87.0%
Total	123	100%

Fuente: Base de datos.

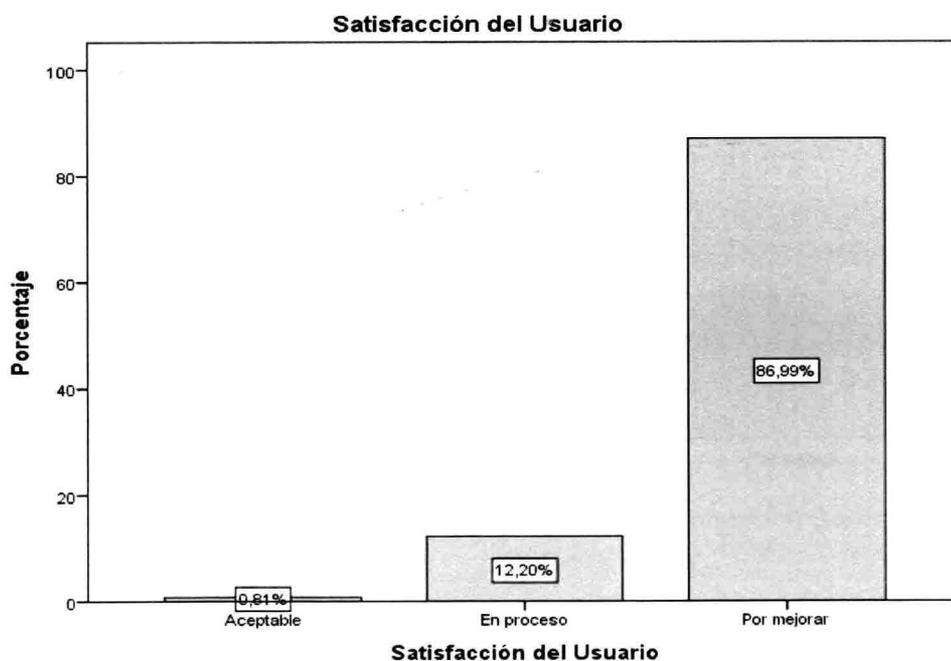


Figura 2. Satisfacción del usuario externo.

De los resultados de esta investigación se tiene que el 87% de los pacientes atendidos en el Establecimiento de Salud Miguel Grau Chaclacayo, considera que puede mejorar la atención mientras que un 12.2% lo considera en proceso de mejora y un 0,81% de los usuarios externos lo considera aceptable.

Tabla 9

Calidad de atención

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Aceptable	3	2.4%
En proceso	55	44.7%
Por mejorar	65	52.8%
Total	123	100%

Fuente: Base de datos.

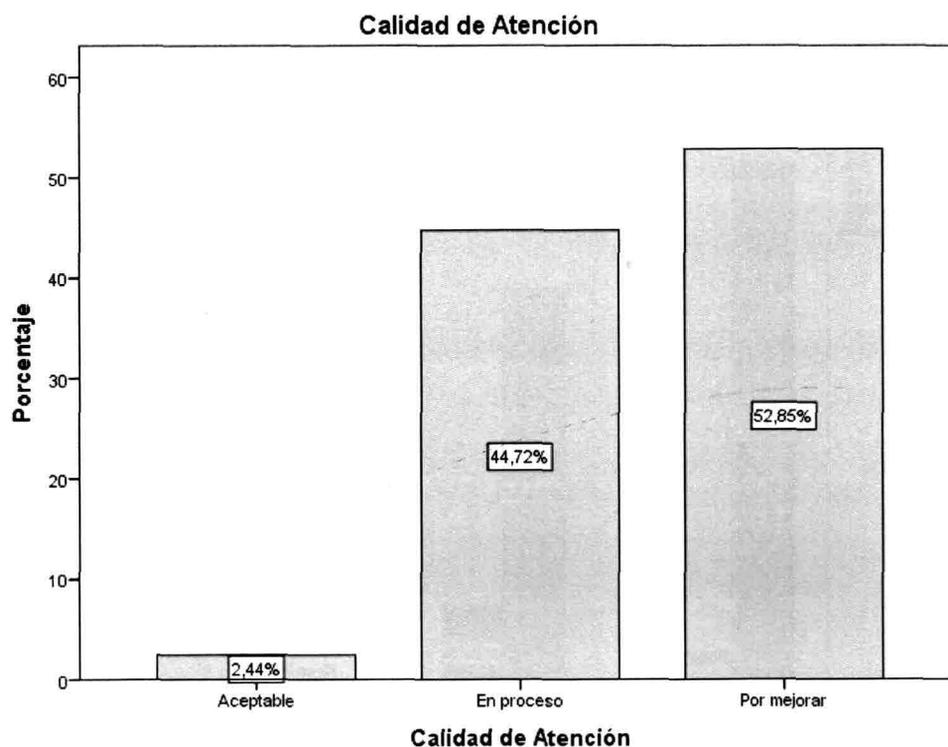


Figura 3. Calidad de atención

De los resultados se tiene que el 52.85% de los usuarios externos que se atendió en el Establecimiento de Salud Miguel Grau Chaclacayo, considera se puede mejorar la calidad de atención, mientras que un 44.7% lo considera en proceso de mejora y un 2,44% de usuarios lo considera aceptable la atención recibida.

Tabla 10

Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención

Satisfacción del Usuario Externo				
Calidad de Atención	Aceptable	En proceso	Por mejorar	Total
Aceptable	0	0 (0%)	3 (2.4%)	3 (2.4%)
En proceso	0	10 (8.1%)	45 (36.6%)	55 (44.7%)
Por mejorar	1 (0.8%)	5 (4.1%)	59 (48%)	65 (52.8%)
Total	1 (0.8%)	15 (12.2%)	107 (87%)	123 (100%)

Fuente: Base de datos.

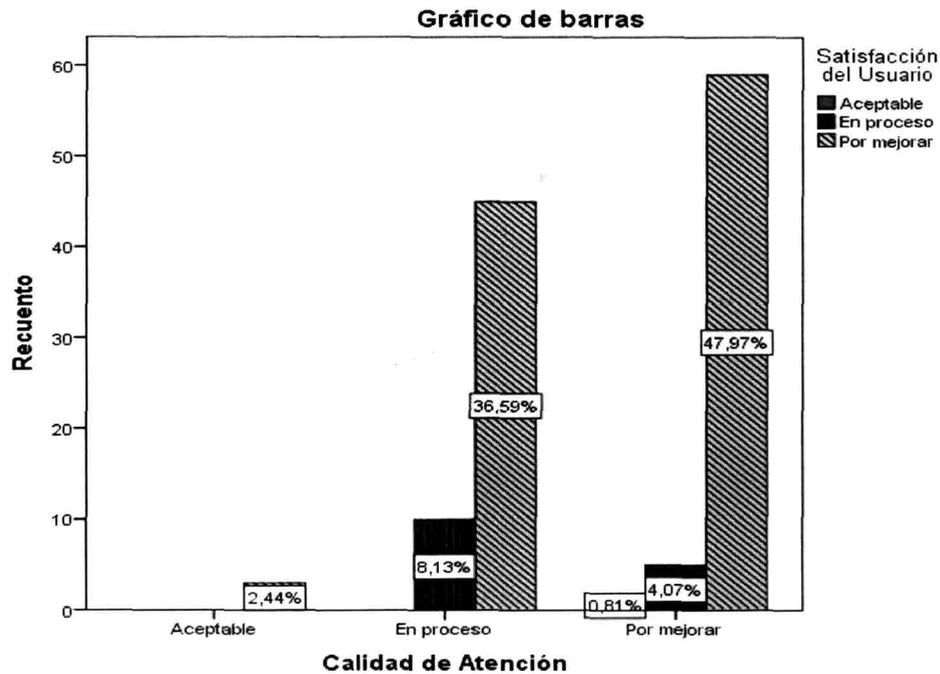


Figura 4. Descripción de los Niveles de las Variables

De los resultados se tiene que el 44.7% (55 pacientes atendidos) considera que la atención está en proceso en el Establecimiento de Salud Miguel Grau Chaclacayo, mientras que un 52.8% (65 pacientes) considera que la calidad de atención puede mejorar, y un 2.4% (3 usuarios) considera que es aceptable.

Tabla 11

Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y fiabilidad

			Satisfacción del Usuario			
			Aceptable	En proceso	Por mejorar	Total
Fiabilidad	Aceptable	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
	En proceso	Recuento	1	11	5	17
		% del total	0,8%	8,9%	4,1%	13,8%
	Por mejorar	Recuento	0	4	102	106
		% del total	0,0%	3,3%	82,9%	86,2%
Total		Recuento	1	15	107	123
		% del total	0,8%	12,2%	87,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

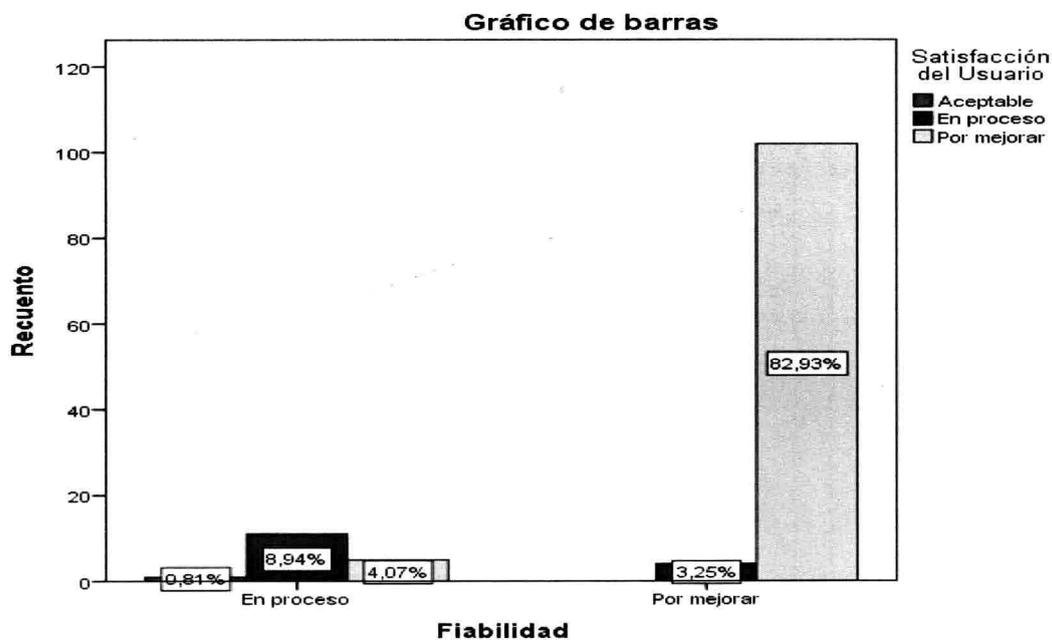


Figura 5. Descripción de los niveles de la dimensión fiabilidad

De estos resultados que se observan en la tabla 11 y figura 5 se tiene el 86.2% usuario atendidos considera que puede mejorar la fiabilidad del Establecimiento de Salud Miguel Grau Chaclacayo, mientras un 13.8% lo considera en proceso de mejora.

Tabla 12

Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta

		Satisfacción del Usuario			Total	
		Aceptable	En proceso	Por mejorar		
Capacidad de Respuesta	Aceptable	Recuento	1	2	0	3
		% del total	0,8%	1,6%	0,0%	2,4%
	En proceso	Recuento	0	9	2	11
		% del total	0,0%	7,3%	1,6%	8,9%
	Por mejorar	Recuento	0	4	105	109
		% del total	0,0%	3,3%	85,4%	88,6%
Total		Recuento	1	15	107	123
		% del total	0,8%	12,2%	87,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

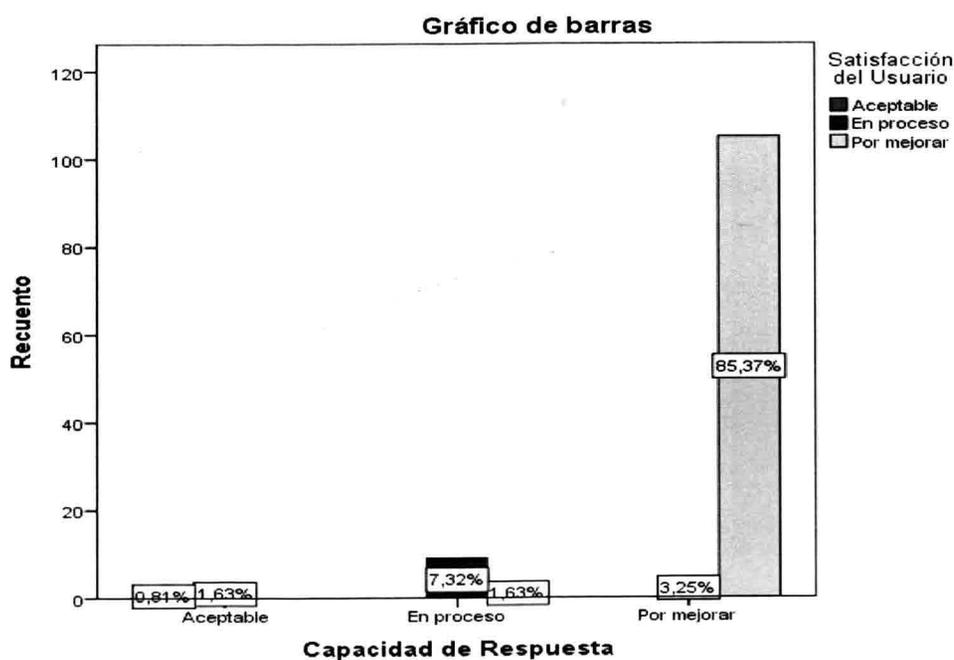


Figura 6. Descripción de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta

De los resultados que se observan en la tabla 12 y figura 6 se tiene que el 88.6% de los pacientes atendidos considera que puede mejorar la capacidad de respuesta del establecimiento de salud Miguel Grau Chaclacayo, mientras que un 8.9% lo considera en proceso de mejora y el 2,4% de usuarios externos considera que es aceptable.

Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y seguridad

		Satisfacción del Usuario				
		Acceptable	En proceso	Por mejorar	Total	
Seguridad	Acceptable	Recuento	1	1	0	2
		% del total	0,8%	0,8%	0,0%	1,6%
	En proceso	Recuento	0	12	2	14
		% del total	0,0%	9,8%	1,6%	11,4%
	Por mejorar	Recuento	0	2	105	107
		% del total	0,0%	1,6%	85,4%	87,0%
Total		Recuento	1	15	107	123
		% del total	0,8%	12,2%	87,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

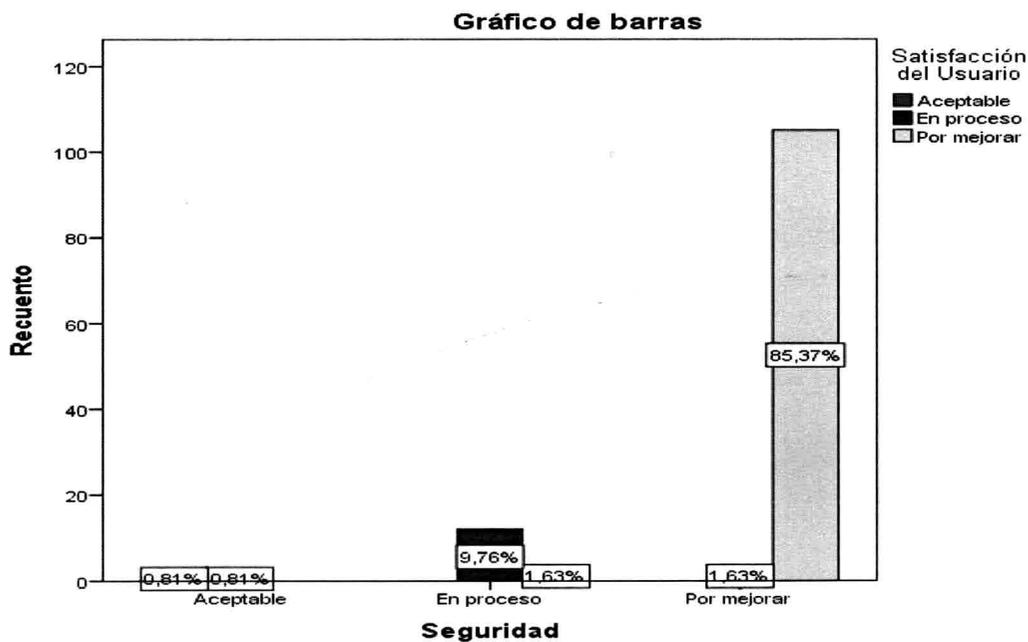


Figura 7. Descripción de los niveles de la dimensión seguridad

De los resultados que se observan en la tabla 13 y figura 7 se tiene que el 87% de los pacientes atendidos considera que puede mejorar la seguridad del Establecimiento de Salud Miguel Grau Chaclacayo, mientras un 11.4% lo considera en proceso de mejora y el 1.6% de los usuarios externos lo considera aceptable.

Tabla 14

Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y empatía

		Satisfacción del Usuario				
		Aceptable	En proceso	Por mejorar	Total	
Empatía	Aceptable	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%
	En proceso	Recuento	0	11	1	12
		% del total	0,0%	8,9%	0,8%	9,8%
Por mejorar	Recuento	0	4	106	110	
	% del total	0,0%	3,3%	86,2%	89,4%	
Total	Recuento	1	15	107	123	
	% del total	0,8%	12,2%	87,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

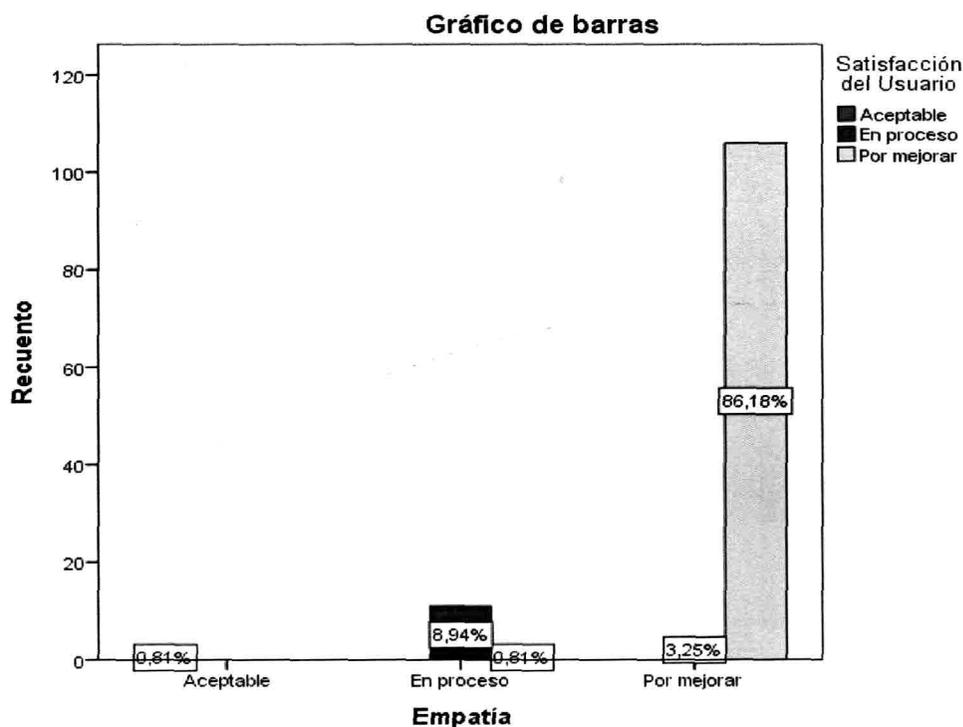


Figura 8 Descripción de los niveles de la dimensión empatía

De los resultados que se observan en la tabla 14 y figura 8 se tiene que el 89.4% de los pacientes atendidos considera que puede mejorar la empatía del Establecimiento de Salud Miguel Grau Chaclacayo, mientras que un 9.8% lo considera en proceso de mejora y un 0.8% de usuarios lo considera aceptable.

Tabla 15

Niveles comparativos entre satisfacción del usuario externo y elementos tangibles

		Satisfacción del Usuario				
		Acceptable	En proceso	Por mejorar	Total	
elementos Tangibles	Acceptable	Recuento	1	3	0	4
		% del total	0,8%	2,4%	0,0%	3,3%
	En proceso	Recuento	0	10	6	16
		% del total	0,0%	8,1%	4,9%	13,0%
	Por mejorar	Recuento	0	2	101	103
		% del total	0,0%	1,6%	82,1%	83,7%
Total		Recuento	1	15	107	123
		% del total	0,8%	12,2%	87,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

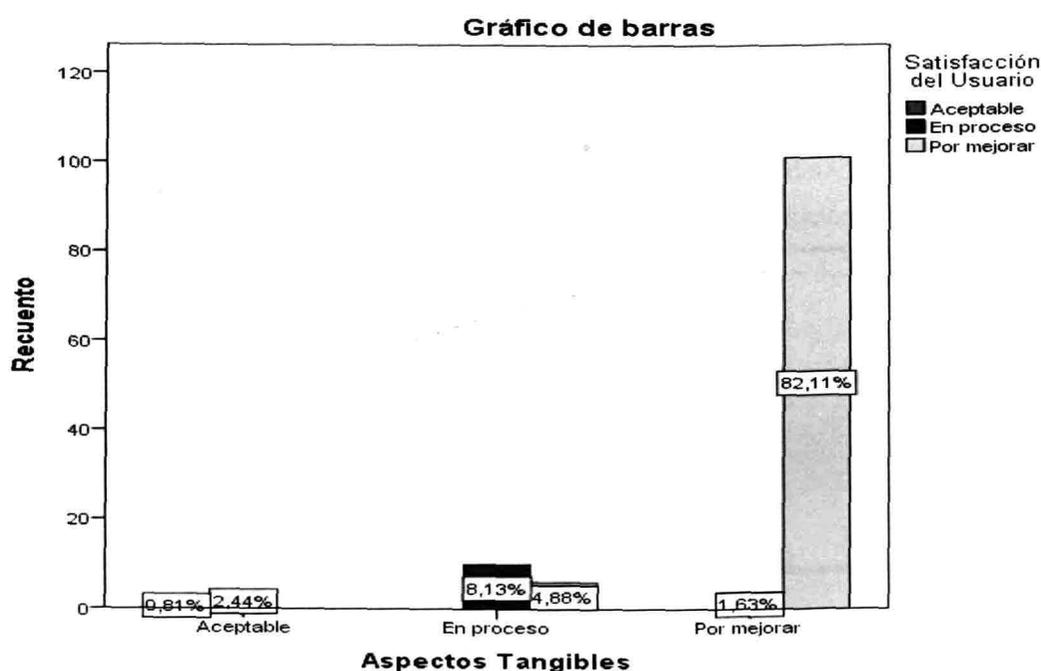


Figura 9. Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles

De los resultados que se observan en la tabla 15 y figura 9 se tiene que el 83.7% de los pacientes atendidos considera que puede mejorar los elementos tangibles en el establecimiento de salud Miguel Grau Chaclacayo, mientras que un 13% lo considera en proceso de mejora y un 3,3% de usuarios lo considera aceptable.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

H₀: No Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

H₁: Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico: Rho de Spearman

Tabla 16

Prueba de correlación de rho de spearman de la hipótesis general

		Correlaciones		
			Calidad de Atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	123	123
Satisfacción del usuario		Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla N° 16 que muestran estos resultados se tienen los estadísticos respecto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,782** significa que existe una alta correlación positiva entre las variables, el valor de $p=0.005$, el cual es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: existe relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

3.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1:

Ho: No Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017.

H1: Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo

Correlaciones				
		Satisfacción del		
		usuario		Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con estos resultados que se muestran en la tabla N° 17 se tienen los estadísticos respecto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,797** significa que existe una alta correlación positiva entre las variables; con un valor de $p=0.000$, el cual es menor al nivel significancia de 0.01, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: existe relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Hipótesis específicos 2

Ho: No Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

H1: Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción del usuario externo

		Correlaciones		
			Satisfacción del usuario	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a estos resultados se muestran en la tabla N° 18 se tienen los estadísticos respecto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,626** significa que existe una moderada correlación positiva entre las variables, con un valor de $p=0.000$, el cual es menor al nivel de significancia de 0.01, aceptando la hipótesis alternativa: existe relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Hipótesis específicos 3

Ho: No Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y seguridad de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

H1: Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la seguridad de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significación entre seguridad y satisfacción del usuario externo

		Correlaciones		
			Satisfacción del usuario	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados que se muestran en la tabla N° 19 se tienen los estadísticos respecto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,927** significa que existe muy alta correlación positiva entre las variables, con un valor de $p=0.000$, el cual es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: existe relación directa y significativa entre Seguridad y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Hipótesis específicos 4

Ho: No Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la empatía de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

H1: Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la empatía de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Tabla 20

Grado de correlación y nivel de significación entre empatía y satisfacción del usuario externo

		Correlaciones		
			Satisfacción n del usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a estos resultados que se muestran en la tabla N° 20 si tienen los estadísticos respecto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,850** significa que existe una alta correlación positiva entre las variables, con un valor de $p=0.000$, el cual es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: existe relación directa y significativa entre empatía y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017.

Hipótesis específicos 5

Ho: No Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017.

H1: Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

Tabla 21

Grado de correlación y nivel de significación entre elementos Tangibles y Satisfacción del usuario externo

Correlaciones				
		Satisfacción		
		n del		Elementos
		usuario		Tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a estos resultados que se muestran en la tabla N° 21 se tienen los estadísticos respecto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,709** significa que existe una alta correlación positiva entre las variables, con un valor de $p=0.000$, el cual es menor al nivel de significancia de 0.01, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: existe relación directa y significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

IV. *Discusión*

2512 - 17



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

“César Acuña Peralta”

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS

No.10505

4 . DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de la relación positiva y significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017, donde se obtiene según la tabla 10, que el 48% (59 usuarios) de los pacientes considera que la calidad de atención y la satisfacción tienen como rango “por mejorar”; 8.1% (10 usuarios) tiene como rango “en proceso” tanto la calidad de atención como la satisfacción del usuario. El 36.6% (45 usuarios) manifiesta que la satisfacción del usuario esta “por mejorar” y la calidad de atención se encuentra “en proceso”. Esto evidencia que ambas variables son equivalentes en cuanto a su importancia por parte del usuario externo. Además, según la tabla N° 16 la correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es 0,782 lo cual implica una alta correlación positiva entre las variables. Estos resultados son similares a los obtenidos por Del Salto (2014) en su tesis titulada: Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012, quien encontró que un 88.97%, de usuarios refieren satisfacción con la atención recibida.

Considerando este objetivo específico 1 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017. Se tiene según la tabla 11, el 82.9% (102 usuarios) de los pacientes considera que la fiabilidad y la satisfacción del usuario tiene un nivel “por mejorar”; los resultados son similares a los obtenidos por Rolando (2014) en su investigación titulada: Nivel de satisfacción de los usuario externo en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital General Latacunga en el periodo octubre del 2013 - abril del 2014. Donde la fiabilidad obtiene 64.2% de satisfacción.

Considerando el objetivo específico 2 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017, en la que según la tabla 12, se obtiene el 85.4% de los pacientes considera que la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario tienen un nivel "por mejorar", además el 7.3% estima que la Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario tienen un nivel "en proceso" Este resultado guarda concordancia con el obtenido por Mendoza (2011) realizaron la investigación: Calidad de atención percibida por usuarios externos, unidad comunitaria de salud familiar, San Antonio Abad. Periodo septiembre 2011, donde halló que el 91% de los usuarios percibió que la calidad de atención fue buena y para el 9% fue malo.

Considerando el objetivo específico 3 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 en el cual según la tabla 13, se tiene el 85.4% de los pacientes considera que la seguridad y satisfacción del usuario tienen un nivel "por mejorar", además el 9.8% estima que la seguridad y satisfacción del usuario tienen un nivel "en proceso" En este caso el resultado es similar al obtenido por Sánchez (2012), quien realizó la investigación titulada: Satisfacción de los Usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León – 2012, donde la asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta el 85% de los usuarios de la consulta externa señalo que esta entre bueno y muy bueno.

Considerando el objetivo específico 4 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre empatía y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017, de acuerdo a la tabla 14, donde el 86.2% de los pacientes considera que la empatía y satisfacción del usuario tienen un nivel "por mejorar", además el 8.9% estima que la empatía y satisfacción del usuario

tienen un nivel "en proceso". Este resultado coincide con el obtenido por Ramos (2015) en su investigación: Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad del usuario externo Centro de Salud de Pícsi 2015, Perú-2015. Donde la dimensión de empatía tiene 91,3% de nivel de satisfacción.

Considerando el objetivo específico 5 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chacabayo, 2017 según la tabla 15, en el cual se tiene el 82.1% de los pacientes considera que los elementos tangibles y satisfacción del usuario tienen un nivel "por mejorar", además el 8.1% estima que los aspectos tangibles y satisfacción del usuario tienen un nivel "en proceso". Este resultado es similar al obtenido por Benjamín (2013), quien realizó la investigación titulada percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013. Donde la dimensión aspectos tangibles tiene el 84% del nivel de satisfacción.

V. Conclusiones

25 12 - 17



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

“César Acuña Peralta”

5. CONCLUSIONES

- Primera.-** Existe una relación positiva y significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017, con un nivel de significancia del 1%, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.782, que revela que la correlación es alta.
- Segunda.-** Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017, con un nivel de significancia del 1%, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.797, que revela que la correlación es alta.
- Tercera.-** Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017, con un nivel de significancia de 1%, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0.626, que revela que la correlación es moderada.
- Cuarta.-** Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau – Chaclacayo 2017, con un nivel de significancia del 1%, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.927, que revela que la correlación es muy alta.
- Quinta** Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau

Chaclacayo 2017, con un nivel de significancia del 1%, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.85, que revela que la correlación es alta.

Sexta

Existe una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017, con un nivel de significancia del 1%, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.709, que revela que la correlación es alta.

VI. Recomendaciones

25 02 - 17



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

“César Acuña Peralta”

6. RECOMENDACIONES

- Primera.-** Comunicar al coordinador del Establecimiento de Salud que en el estudio realizado se halló una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo se sugiere socializar las conclusiones con el personal asistencial y administrativo del establecimiento de salud.
- Segunda.-** Comunicar al coordinador del Establecimiento de Salud que en el estudio realizado se halló una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo, se sugiere realizar capacitación, talleres y convenios inter institucionales con el personal del establecimiento de salud Miguel Grau.
- Tercera.-** Comunicar al coordinador de recursos humanos del Establecimiento de Salud Miguel Grau que en el estudio realizado se halló una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo, se sugiere capacitar al personal médico, enfermería, farmacia, personal administrativo y mantenimiento sobre la importancia del buen trato al usuario externo.
- Cuarta.-** Comunicar al coordinador del Centro de Salud Miguel Grau y a su equipo de gestión que en el estudio realizado se halló una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo se sugiere mejorar los procesos administrativos en la atención de los usuarios externos para mejorar la calidad de atención.
- Quinta.-** Comunicar a la responsable de gestión de la calidad del Centro de Salud Miguel Grau que en el estudio realizado se halló una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo se sugiere capacitar al personal del establecimiento de salud.

Sexta.- Comunicar al coordinador y a su equipo de gestión del Centro de Salud Miguel Grau que en el estudio realizado se halló una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo se sugiere implementar un proyecto de mejora continua y capacitar al personal en los servicios de logística y mantenimiento para la mejora de la calidad de atención.

VII. Referencias Bibliográficas

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, Fanny. (2015). *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital Regional Docente de Trujillo – 2013*. (Tesis de maestría. Universidad Docente de Trujillo Lima, Perú) Recuperado <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/558>

Álvarez, J. (2012). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Perú, Lima: Pacífico, editores.

Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación*. México Pearson Educación

Benjamín (2013). *Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, DR. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua) Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/558>

Bisquerra, R. (2009). *Psicología de las emociones* Madrid España Editorial La Muralla, Madrid, España

Cabello, E. Chirinos J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL Modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Revista Médica Hered; 23(2): 88-95.Lima, Perú.

Carmona, A. y Leal, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4, (1), pp. 53-80. Recuperado de <http://www.redaedem.org/articulos/iedee/v04/041053.pdf>.

- Carrasco, S. (2009). *Gestión de calidad y formación profesional*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chares (2006). *Facultativos especialistas de área de los centros hospitalarios de alta resolución de Andalucía*. Sevilla, España: Editorial Mad.
- Dávila R. y Tito M. (2007). *Satisfacción del Usuario de los servicios de consulta externa en pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Perú*, Revista de ciencia de la Salud.
- Deza, L. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de Salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014*. (Tesis de postgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5129/1/Deza_Infante_Lady_Ruth_2015.pdf.
- Del Salto, Edgar. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis de maestría de gestión en salud Universidad Central del Ecuador Facultad de ciencias médicas). Recuperado de <http://dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
- Donabedian, A. (2001). *Los siete pilares de la calidad* Rev. Calidad Asistencial. México.
- Donabedian, A. (1994). *La calidad de la atención médica*. México D.F., México: Prensa mexicana.
- García, E. (2014). *Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros*. España: Paraninfo.

García, F., García, P. y Gil, M. (2013). *Técnicas del servicio y atención al cliente* (2da. ed.) España: Paraninfo.

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hernández, R., Fernández, Carlos., Batista, P. (2014) “*Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones*” México editorial Mc Graw Hill.

Hernández, S., Fernández, C. Y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernandez-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>.

Hospital Universitario del Valle (2010). *Calidad de la atención en la salud*. Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.

Koonz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14ava. ed.). México: Mc Graw Hill.

Koonz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14a. ed.). México: Mc Graw Hill.

Lujan, Jesús (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. (Tesis de maestría Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima, Perú). Recuperado de <http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>

Membrado, J. (2002). *Innovación y mejora continua* (2da. ed.) Madrid: Díaz De Santos.

Mendoza (2011). *Calidad de atención percibida por usuarios externos, unidad comunitaria de salud familiar, San Antonio Abad. Periodo septiembre 2011*. (Tesis de maestría Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua) <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t590/doc-contenido.pdf>

Minsa (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud.

Minsa (2012). *Norma técnica de auditoria de la calidad de Atención en salud. Calidad de atención RM N° 502-2016 MINSA, NTS N° 029 – MINSA/DIGEPRES-V.02*, Lima, Perú: Ministerio de Salud..

Minsa (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud.

Minsa (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud.

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Publicaciones Delta.

Nava, V. (2005). *¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México: Limusa.

Parasuraman, A; Zeithaml, V. And Berry, Leonard. L SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1988; 64 (1), 1237). Recuperado en [http://areas.kenanf1agler.unc.edu/Marketing/facultystaff/zeithamils elected%20Publications/SERVQUAL%20A%20multipleitem%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf](http://areas.kenanf1agler.unc.edu/Marketing/facultystaff/zeithamils%20elected%20Publications/SERVQUAL%20A%20multipleitem%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf).

Patiño, J. (2002). *Foro permanente sobre la calidad de la atención de la salud*. Bogotá, Colombia: Academia Nacional de Medicina de Colombia.

Rolando, Lasluisa. (2014) *Nivel de satisfacción del usuario externo en relación de la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital general Latacunga en el periodo octubre del 2013-abril del 2014*. (Tesis de maestría Universidad Técnica de Ambato Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>

Ramos, Luz (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad del usuario externo Centro de Salud de Picsi Lima 2015*. Universidad San Martín de Porras. Lima-Perú (Tesis de maestría Universidad Mayor de San Marcos). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf

Sánchez, Luis. (2012). *Satisfacción de los Usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León – 2012*. (Tesis de maestría Universidad Autónoma de Nuevo León) <http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>, México). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

Sierra, R. (2012). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid España Paraninfo.

Sugey Hu, Melisa (2015). *Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología Hospital Nacional Sergio Bernales, 2015*. Lima-Perú.

Thorndike. E. Psicometría (1999). *Retos en la Formación De Profesionales Logísticos. Servicios y Competitividad Unidad académica Profesional de Cuautitlan Izcalli 2014*. Aplicada 3º edición. Editorial Limusa.

Tamayo y Tamayo, Mario (1998). *Metodología de la investigación*. Científica Editorial Limusa S.A. México.

Uribe, M. (2015). *Marco teórico del servicio y de la calidad, de un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente, para las grandes superficies de la ciudad de Ibagué. Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U – Ed. Universidad del Tolima.

Vega, M. (2014). *Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos*. España: Ideaspropias Editorial.

Vega, M. (2014). *Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos*. Madrid, España: Ideaspropias Editorial.

Vogt, H. (2004). *El usuario en lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (Enero de 1988). *SERVQUAL: A multiple - Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Research Gate. Madrid España.

VIII. Anexos

25 12 - 17



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

“César Acuña Peralta”

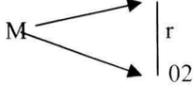
CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS

Anexo I. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau – Chaclacayo, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>Problema específico 1. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017?</p> <p>Problema específico 2. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017?</p> <p>Problema específico 3. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p> <p>Objetivo específico 2. Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p> <p>Objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre el nivel de</p>	<p>Hipótesis general Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Hipótesis específica 1. Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2. Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3. Existe relación positiva y significativa entre el nivel de</p>	Variable 1: Satisfacción del usuario externo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Fiabilidad	1. Atendidos 2. Orden 3. Horario 4. Quejas 5. Medicamento	1, 2, 3, 4, 5	1.Pésimo 2.Muy malo 3.Malo 4.Regular 5.Bueno 6.Muy Bueno 7.Excelente	> 60% Por mejorar 40 – 60% En proceso < 40 Aceptable
			Capacidad de respuesta	1. Rápida 2. Corto 3. Problema	6,7: 8, 9		
			Seguridad	1. Privacidad 2. Minucioso 3. Preguntas 4. Confianza	10, 11, 12, 13		
Empatía	1. Amabilidad 2. Respeto 3. Paciencia 4. Resultados 5. Cuidados	14,15,16: 17, 18					
Elementos Tangibles	1. Orientar 2. Comodidad 3. Limpios 4. Equipos	19, 20, 21, 22					

<p>usuario y la seguridad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?</p>	<p>satisfacción del usuario externo y la seguridad de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p>	<p>satisfacción del usuario externo y la seguridad de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p>	Variable 2: Calidad de atención				
<p>Problema específico 4. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la empatía de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?</p>	<p>Objetivo específico 4. Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la empatía de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 4. Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la empatía de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
<p>Problema específico 5. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y los aspectos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017?</p>	<p>Objetivo específico 5. Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y los aspectos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p>	<p>Hipótesis específicas 5. Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.</p>	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discriminación 2. Orden 3. Horario 4. Quejas 5. Medicamento 	1, 2, 3, 4,5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesimo 2. Muy malo 3. Malo 	<p>> 60% Por mejorar</p> <p>40 – 60% En proceso</p>
			Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rápida 2. Corto 3. Resolvió 	6, 7, 8, 9	<ol style="list-style-type: none"> 4.Regular 5.Bueno 	<p>< 40 Acceptable</p>
			Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Privacidad 2. Completo 3. Preguntas 4. Confianza 	10, 11, 12, 13	<ol style="list-style-type: none"> 6.Muy Bueno 7.Excelente 	
			Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad 2. Respeto 3. Paciencia 4. Explico tratamiento 	14, 15, 16, 17, 18		
			Elementos Tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientar 2. Comodidad 3. Limpios 4. Equipos 	19, 20, 21, 22		

TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Básico según su finalidad al respecto (Sierra 2012) tiene por finalidad mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque el fundamentó de otra investigación.</p> <p>Diseño: No experimental de corte trasversal y correlacional. (Hernández et al 2014) la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables.</p> <p>Es transversal ya que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al 2010).</p>  <p>Método: el enfoque que se utilizo fue cuantitativo: según (Hernández y Baptista 2014) utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.</p> <p>A si mismo se aplicara el método hipotético deductivo. (Bernal 2012) son procedimientos para realizar la prueba de hipótesis y de acuerdo a los resultados se debe de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis de investigación, luego, obtener las conclusiones y generalizar los resultados para toda muestra.</p>	<p>Población. Según (Hernández, R. Fernández, Carlos Batista, P. 2014) conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. La población estará conformada por 180 usuarios externos que acuden al centro de salud Miguel Grau, Chaclacayo.</p> <p>Tipo de muestra: La muestra estuvo constituida por 123 usuarios externos del centro de salud Miguel Grau, Chaclacayo 2017.</p> <p>$Z = 1.96$</p> <p>$N = \text{población} = 180$</p> <p>$e = 0.5$</p> <p>$p = 0.5$</p> <p>$q = 0.5$</p> <p>$N = 123$ tamaño de la muestra</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del usuario externo</p> <p>Técnica : encuesta Servqual modificada</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Autor: Minsa Servqual</p> <p>Año: 2011</p> <p>Monitoreo: validez y confiabilidad ámbito de aplicación: C.S. Miguel Grau Chaclacayo</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnica: encuesta Servqual modificada</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Autor: Minsa Servqual</p> <p>Año: 2011</p> <p>Monitoreo: validez y confiabilidad ámbito de aplicación: C.S. Miguel Grau Chaclacayo</p>	<p>Descriptiva: distribución de frecuencias, gráficos de barra o burbujas.</p> <p>Estadística : SPSS</p> <p>Prueba de hipótesis: Rho Spearman mide el grado de asociación entre variables y establece el nivel de significatividad entre las mismas.</p> <p>Alfa de Cronbach: se utilizó para hallar la confiabilidad del instrumento.</p>

Anexo 2

Matriz de operacionalización de las variables

Variable: Satisfacción del usuario externo

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nº DE ÍTEMS	FRECUENCIA	RANGOS
Fiabilidad	1. Atendidos	-Que los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin discriminación, mejor dicho sin importar su condición socioeconómica.	1	1. Pésimo.	>60% por mejorar
	2. orden	-Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	2	2. Muy malo	40-60% en proceso
	3. horario	-Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	3	3. Malo	
	4. Quejas	-Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	4	4. Regular	
	5. Medicamentos	-Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	5	5. Bueno	
			6. Muy bueno	<40% aceptable	
				7. Excelente	
Capacidad de respuesta	1. Rapidez	-Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida	6	1. Pésimo.	>60% por mejorar
	2. Corto	-Que la atención en el área de admisión sea rápida	7	2. Muy malo	40-60% en proceso
	3. Problema	-Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	8	3. Malo	
		-Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios	9	4. Regular	
			5. Bueno	<40% aceptable	
				6. Muy bueno	
				7. Excelente	
seguridad	1. Privacidad	-Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	10	1. Pésimo.	>60% por mejorar
	2. Minucioso	-Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	11	2. Muy malo	40-60% en proceso
	3. preguntas	-Que el medico u otro profesional que lo atenderá la brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	12	3. Malo	
	4. confianza	-Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	13	4. Regular	
				5. Bueno	
				6. Muy bueno	
				7. Excelente	
Empatía	1. Amabilidad	-Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	14	1. Pésimo.	>60% por mejorar
	2. Respeto	-Que el personal de caja /farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia	15	2. Muy malo	40-60% en proceso
	3. Paciencia	-Que el personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia	16	3. Malo	
	4. Resultado	-Que el médico u otro profesional que le atenderá le explique sobre su salud o resultado de su atención	17	4. Regular	
	5. Tratamiento	-Que el medico u otro profesional que le atenderá le explique el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.	18	5. Bueno	
			6. Muy bueno		
				7. Excelente	
Elementos tangibles	1. Orientar	-Que los carteles, letreros o fechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	19	1. Pésimo.	>60% por mejorar
	2. Comodidad	-Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y contaron con bancas y sillas para comodidad	20	2. Muy malo	40-60% en proceso
	3. Limpios	-Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	21	3. Malo	
		-Que los consultorio cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	22	4. Regular	
4. Equipos			5. Bueno	<40% aceptable	
				6. Muy bueno	
				7. Excelente	

ANEXO 3

Matriz de operacionalización de la variable 2: Calidad de atención

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nº DE ÍTEMS	FRECUENCIA	NIVELES Y RANGOS
Fiabilidad	1. Discriminación 2. orden 3. horario 4. Queja 5. Medicamentos	-¿Usted fue atendido sin discriminación o sin importar su condición socioeconómica?	1	1. Pésimo	>60% por mejorar
		-¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	2	2. Muy malo	
		-¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	3	3. Malo	40-60% en proceso
		-¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?	4	4. Regular	
		-¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el Medico?	5	5. Bueno	
Capacidad de respuesta	1. Rápida 2. Corto 3. Resolvió	-¿La atención en el área de caja /farmacia fue rápida?	6	11. Pésimo	60% por mejorar
		-¿La atención en el área de admisión fue rápida?	7	2. Muy malo	40-60% en proceso
		-¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	8	3. Malo	
		-¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	9	4. Regular	
Seguridad	1. Privacidad 2. Completo 3. preguntas 4. Confianza	-¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	10	1. Pésimo	
		-¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?	11	2. Muy malo	40-60% en proceso
		-¿El medico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	12	3. Malo	
		-¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?	13	4. Regular	
Empatía	1. Amabilidad 2. Respeto 3. Paciencia 4. Explico 5. Tratamiento	-¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?	14	1. Pésimo	
		-¿El personal de caja/farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	15	2. Muy malo	40-60% en proceso
		-¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	16	3. Malo	
		-¿El medico u otro profesional que le atendió le explico sobre su salud o resultado de su atención?	17	4. Regular	
		-¿El medico u otro profesional que le atendió le explico el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	18	5. Bueno	
			6. Muy bueno		
Elementos tangibles	1. Orientar 2. Comodidad 3. Limpios 4. Equipos	-¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	19	1. Pésimo	60% por mejorar
		-¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su Comodidad?	20	2. Muy malo	40-60% en proceso
		-¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	21	3. Malo	
		-¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	22	4. Regular	
				5. Bueno	
				6. Muy bueno	
				7. Excelente	

ANEXO: 4

Satisfacción del usuario externo (expectativas)

Nro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	6	5	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	7	7	7	7	3	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	2	7	7	5	4	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	7	7	7	7	4	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	4
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	5	5	5	5
17	5	5	3	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3
18	6	6	6	5	4	6	6	4	6	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	3
19	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7
26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	6	5	5
27	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7

29	5	7	4	5	4	7	6	7	5	7	6	7	7	7	5	6	7	7	6	5	3	6
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	5	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	6	6	6	6	5	6	6	5	7	7	6	6	6	5	5	6	7	7	7	7	7	7
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
42	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
43	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
44	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7	6	6	6	6
49	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7
53	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
55	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
56	7	7	7	3	3	4	6	6	6	6	6	4	7	6	7	7	7	7	3	6	2	2
57	7	7	5	6	1	6	6	3	3	6	6	6	6	6	6	7	4	7	6	2	3	3
58	5	6	1	4	7	1	3	2	3	4	3	2	3	6	6	6	4	4	3	4	5	4
59	6	2	3	3	6	6	6	6	6	7	6	4	4	4	4	4	4	3	3	7	5	3
60	2	6	4	5	6	6	6	5	4	3	2	6	6	6	2	6	4	4	2	4	2	2

61	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7
62	5	5	4	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7
64	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7
65	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	1	1	5	5	4	4	4	4	4	2	2
66	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
67	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6
68	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7
69	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6
70	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
72	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
73	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7
74	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6
76	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7
77	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7
78	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6
79	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6
80	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6
81	7	7	7	7	7	7	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6
82	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6
83	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6
84	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6
85	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
86	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6
87	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
88	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	7	7	7	6	6	6	6	6
89	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7
90	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6
91	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	1	1
92	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7

93	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	
94	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7
95	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6
96	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6
97	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6
98	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
99	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6
100	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6
101	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7
102	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6
103	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
104	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7
105	7	7	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
106	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6
107	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7
108	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6
109	6	6	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	6	1	1	1
110	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7
111	1	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	6	6	6	7	6	7	6
112	6	5	5	6	5	6	7	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6
113	1	5	5	4	5	5	6	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7
114	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7
115	7	7	6	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
116	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6
117	6	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3
118	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5
119	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
120	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
121	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
122	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
123	5	5	4	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5

ANEXO: 5

Calidad de atención (percepciones)

Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	7	7	7	2	2	2	2	7	2	3	3	3	3	3	3	7	7	7	7	3	3	7
2	7	7	7	4	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	3	7	7
3	7	7	4	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
4	7	7	7	4	7	5	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7
5	7	7	7	7	3	7	7	2	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7
6	1	7	7	3	5	3	7	5	4	7	7	4	6	7	6	7	7	7	6	6	4	4
7	7	7	7	4	7	3	7	3	4	7	3	7	7	7	7	5	7	7	7	7	3	2
8	7	3	4	4	3	7	7	3	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7
9	7	7	7	4	3	5	4	5	4	7	5	7	7	7	7	7	7	7	2	2	2	2
10	7	2	3	2	3	5	6	5	3	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	3	3
11	7	7	7	4	5	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7
12	7	6	7	4	5	5	7	5	4	7	5	5	7	7	5	5	7	7	6	7	4	7
13	7	7	7	7	3	5	7	2	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	4	6	3	6
14	7	7	7	7	2	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	6	2	5	6	7	6	5	6	5	5	3	3	5	4	7	7	5	5	5	7	6	1

20	6	6	6	5	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	5	
21	7	7	7	6	6	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	
22	6	6	6	5	5	3	7	7	4	3	2	5	7	7	3	7	5	4	5	5	2	3
23	6	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	5	5	5	7
24	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6
25	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	3	5	5	4	5
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	5	6	2	4	2	6	3	6	4	6	6	5	6	5	4	3	1	3	4	7	5	7
28	4	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6
29	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
30	5	1	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	6	6	6	7	4	4	7
31	5	4	6	4	4	4	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	4	5
32	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	3	5	6	5	6	6	6	6	5
33	6	6	5	5	5	6	4	6	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	6	6
34	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6
35	5	5	5	5	6	4	6	4	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6
36	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5
37	5	5	5	2	1	6	5	3	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	6	2	5	1
38	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
39	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
40	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
41	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	4	6
42	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	7	6
43	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
44	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
45	5	5	5	4	5	5	5	4	6	6	5	6	4	6	5	6	5	6	5	5	6	6
46	6	6	6	6	6		6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	6	6	6	5	5	5

47	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	5	7	6
48	5	4	6	7	4	5	5	5	6	7	7	7	7	7	5	6	6	7	6	6	5	7
49	5	4	6	7	4	5	5	5	6	7	7	7	7	7	5	6	6	7	6	6	5	7
50	6	5	6	7	7	7	6	6	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	6	4	6
51	6	6	5	5	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	5	7	7
52	5	6	6	5	6	5	4	6	5	6	4	6	5	5	6	5	5	6	7	6	7	6
53	5	5	5	6	5	5	4	5	6	5	6	4	5	4	6	5	4	5	5	4	6	7
54	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6
55	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5
56	7	7	7	1	1	3	7	7	7	7	7	3	7	6	7	7	7	7	2	7	1	1
57	7	7	5	6	1	7	7	4	5	6	6	6	6	6	6	6	4	7	5	2	3	2
58	6	7	1	5	5	7	3	1	4	5	4	3	5	6	6	6	5	5	2	1	3	2
59	4	2	2	2	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	7	3	3	7	6	3	3
60	2	6	4	5	6	6	6	4	5	3	2	6	6	6	2	6	4	4	2	4	2	3
61	6	6	6	2	1	6	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	1	5
62	6	6	6	2	4	1	1	1	4	6	6	6	3	2	3	5	5	2	4	1	2	5
63	6	6	6	2	1	5	1	1	6	6	1	1	1	3	5	6	5	2	6	5	6	5
64	6	6	6	6	2	3	5	6	2	6	6	6	7	6	3	6	6	6	2	7	1	1
65	6	6	6	6	1	1	1	1	6	6	1	1	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1
66	6	6	6	6	1	1	5	1	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	1
67	6	6	6	1	6	6	6	1	1	6	2	6	4	5	5	5	5	2	1	2	2	1
68	6	6	6	6	1	6	4	4	3	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1
69	6	6	6	6	2	2	4	6	2	6	2	6	5	5	5	5	6	6	6	2	2	3
70	5	5	3	6	1	3	3	6	6	4	1	6	6	6	6	6	6	6	1	5	1	1
71	5	3	3	3	6	6	6	2	5	1	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	1	4
72	6	6	6	6	3	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
73	7	5	6	7	7	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

74	6	6	1	1	3	1	1	1	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2
75	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	3	6	3	6	4	5	5	5	5	5	5	5
76	6	6	2	2	2	6	6	2	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	6	
77	5	5	5	5	1	5	5	4	7	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	2	2	2
78		6	6	5	1	6	6	2	5	5	5	5	3	3	3	3	6	6	6	3	3	1
79	5	5	1	2	3	3	3	3	6	6	6	6	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5
80	6	6	6	5	5	5	7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	1
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1
82	5	5	5	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	7	7	2	1	1	2	1
83	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	6	7	7	5	6	5	5	5	5	5	1
84	6	6	6	5	5	5	5	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
85	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5
86	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	6	1	1	1
87	6	6	6	2	2	2	2	2	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	1	1
88	6	1	1	6	6	6	4	4	4	6	4	4	4	6	6	6	6	4	5	5	5	5
89	6	1	1	6	6	6	4	4	4	6	4	4	4	6	6	6	6	4	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	2	7	7	6	1	1	1
91	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
92	6	6	1	1	6	6	6	6	6	4	6	6	5	5	5	5	6	6	1	1	2	1
93	7	7	1	1	4	4	4	1	1	5	1	4	4	7	7	7	7	6	6	6	1	1
94	7	7	7	6	6	6	6	6	1	1	7	6	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7
95	6	6	6	6	6	5	5	5	1	1	1	1	3	3	1	3	3	6	1	1	1	1
96	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5
97	6	6	6	5	6	5	6	1	1	1	6	1	6	6	5	1	1	6	6	5	5	5
98	6	6	5	5	5	5	5	2	5	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
99	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6
100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2

101	2	3	3	2	6	2	6	1	1	4	1	1	1	1	6	6	6	6	1	1	1	1	
102	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	1	1	
103	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	2	2	2	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	
105	6	6	6	1	6	6	6	6	4	4	4	5	5	4	5	4	4	1	1	1	1	1	
106	6	6	6	5	5	5	5	6	5	1	5	1	1	2	3	2	3	2	6	2	6	6	
107	6	6	6	6	6	1	1	1	6	5	6	6	5	5	6	5	5	1	2	1	1	1	
108	6	5	5	5	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	7	7	2	2	1	1	
109	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	
110	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	
111	1	4	2	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	
112	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	6	5	3	5	
113	5	5	3	4	2	5	5	2	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	5	2	
114	5	5	5	4	2	5	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	4	4	
115	5	6	7	2	1	1	1	2	2	7	7	7	4	7	1	1	4	6	2	6	6	6	
116	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	
117	6	5	1	5	4	1	4	3	5	5	6	6	6	6	2	4	4	4	3	3	3	4	
118	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
119	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	1	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	
120	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	
121	7	7	7	7	7	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
122	6	5	3	4	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	5	
123	6	5	5	5	6	5	5	5	4	6	5	5	5	5	6	1	6	6	6	6	5	2	5

ANEXO 6

Confiabilidad de Instrumentos
Variable: Satisfacción del usuario externo

N	Fiabilidad						Calidad de respuesta					Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles					
	1	2	3	4	5	ST	6	7	8	9	ST	10	11	12	13	ST	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	ST
1	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
2	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	6	27	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
3	7	7	6	5	6	31	7	6	6	7	26	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
4	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
5	7	7	7	7	7	35	3	7	3	7	20	7	7	7	7	28	5	6	6	6	6	29	6	6	6	4	22
6	2	7	7	5	4	25	7	7	6	6	26	7	7	7	7	28	6	6	6	6	2	26	5	5	5	5	20
7	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	6	6	6	6	30	6	6	6	3	21
8	7	7	6	6	6	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	4	4	5	3	3	19	5	5	5	3	18
9	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24
10	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
11	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
12	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	6	27	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
13	7	7	6	5	6	31	7	6	6	7	26	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
14	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
15	7	7	7	7	7	35	3	7	3	7	20	7	7	7	7	28	5	6	6	6	6	29	6	6	6	4	22
16	2	7	7	5	4	25	7	7	6	6	26	7	7	7	7	28	6	6	6	6	2	26	5	5	5	5	20
17	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	6	6	6	6	30	6	6	6	3	21
18	7	7	6	6	6	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	4	4	5	3	3	19	5	5	5	3	18
19	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24
20	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28

ANEXO: 7

Confiabilidad de Instrumentos

Variable: Calidad de atención

N	Fiabilidad					Calidad de respuesta					Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2
1	7	7	7	6	6	33	7	7	7	7	28	3	3	3	3	12	7	7	7	7	7	35	7	6	6	7	26
2	7	7	7	7	6	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	6	7	7	27
3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	5	26	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	6	7	7	7	27
4	7	7	7	6	7	34	5	7	4	4	20	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	6	7	7	27
5	7	7	7	7	6	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
6	6	7	7	6	6	32	3	7	5	4	19	7	7	4	6	24	7	6	7	7	7	34	6	6	6	6	24
7	7	7	7	7	7	35	3	7	3	4	17	7	3	7	7	24	7	7	5	7	7	33	7	7	6	7	27
8	7	6	7	7	6	33	7	7	3	4	21	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	6	7	27
9	7	7	7	7	6	34	5	4	5	4	18	7	5	7	7	26	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
10	7	7	6	6	6	32	5	6	5	3	19	7	7	7	7	28	7	5	5	7	7	31	7	7	6	6	26
11	7	7	7	7	6	34	7	7	7	4	25	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	6	7	27
12	7	6	7	7	6	33	5	7	5	4	21	7	5	5	7	24	7	5	5	7	7	31	6	7	6	7	26
13	7	7	7	7	6	34	5	7	7	7	26	7	3	7	7	24	7	7	7	7	7	35	6	6	6	6	24
14	7	7	7	7	6	34	7	7	6	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
15	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
16	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24
17	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
18	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
19	6	7	6	6	7	32	6	5	6	5	22	5	3	3	5	16	4	7	7	5	5	28	5	7	6	7	25
20	6	6	6	6	6	30	7	6	6	6	25	5	6	6	6	23	6	6	6	6	7	31	5	6	6	5	22

ANEXO 8

Análisis de fiabilidad satisfacción del usuario externo

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	22

Anexo

Análisis de fiabilidad calidad de atención

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	22

Interpretación: El valor del alfa de Cronbach es superior a 0.80 por tanto el cuestionario es bueno y se considera válido para poder aplicarlo en la encuesta, porque su nivel de confiabilidad es fuerte.

Apéndice A

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol con ella como participantes.

Esta investigación se realiza como parte de una tesis y está dirigido por Maritza Doris Urrutia Ludeña, de la Universidad Cesar Vallejo del programa de Postgrado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándola expresamente que la información recolectada se utilizara, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido. Si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento contactándose con la encargada al correo urlumar-@hotmail.com. De igual manera, puede retirarse de esta investigación en cualquier momento sin que esto lo perjudique en ninguna forma.

Si Ud. Accede a participar en estudio, se le pedirá responder a preguntas que solo le tomara 15 minutos aproximadamente de su tiempo.

Desde ya le agradezco su participación.

¿Acepta ser parte de esta investigación y otorgar su consentimiento informado?

Si: _____

No: _____

Chaclacayo 27 de marzo del 2017

Apéndice B

Instrumentos

Instrumentos: A continuación, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con la satisfacción del usuario externo y calidad de atención. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la entidad catastral, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (x) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

- (1): Pésimo
- (2): Muy malo
- (3): Malo
- (4): Regular
- (5): Bueno
- (6): Muy bueno
- (7): Excelente

N° ENCUESTA.....			
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION			
Nombre del encuestador :		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha : __/__/__		Hora de inicio: __/__/__ Hora final: __/__/__	
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud .Sus respuestas son totalmente confidenciales .Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1.Condicion del encuestado	Usuario (a)	<input type="checkbox"/>	1
	Acompañante	<input type="checkbox"/>	2
2.EDAD DE ENCUESTADO EN AÑOS		<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="checkbox"/>	1
	Femenino	<input type="checkbox"/>	2
4. Nivel De Estudio	Analfabeto	<input type="checkbox"/>	1
	Primaria	<input type="checkbox"/>	2
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	3
	Superior Técnico	<input type="checkbox"/>	4
	Superior Universitario	<input type="checkbox"/>	5
5.Tipo de Seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="checkbox"/>	1
	SOAT	<input type="checkbox"/>	2
	Ninguno	<input type="checkbox"/>	3
6.Tipo de usuario	Nuevo	<input type="checkbox"/>	1
	Continuador	<input type="checkbox"/>	2
7.Consultorio donde fue atendido			

8.Persona que realizo la atención			
Medico	<input type="checkbox"/>	Psicólogo	<input type="checkbox"/>
Obstetra	<input type="checkbox"/>	Odontólogo	<input type="checkbox"/>
Enfermera	<input type="checkbox"/>	Otros	_____

EXPECTATIVAS

Cada pregunta tiene dos partes la primera de expectativas y la segunda de percepciones. En primer lugar, califique **IMPORTANCIA** que le otorga a cada pregunta sobre la atención que usted espera recibir en el establecimiento de salud del primer nivel de atención. Luego califique la atención que **HA RECIBIDO** utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin discriminación, mejor dicho sin importar su condición socioeconómica							
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
3	E	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
4	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.							
6	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
11	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el medico u otro profesional que lo atenderá la brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja /farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le explique sobre su salud o resultado de su atención							
18	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le explique el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o fechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y contaron con bancas y sillas para comodidad							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

Cada pregunta tiene dos partes la primera de expectativas y la segunda de percepciones. En primer lugar, califique la **IMPORTANCIA** que le otorga a cada pregunta sobre la atención que usted espera recibir en el establecimiento de salud del primer nivel de atención. Luego califique la atención que **HA RECIBIDO** utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted fue atendido sin discriminación o sin importar su condición socioeconómica?							
2	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?							
5	P ¿L a farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?							
6	P ¿La atención en el área de caja /farmacia fue rápida?							
7	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P ¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?							
14	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le explico sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le explico el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 9**Artículo científico****Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017****AUTORA: Br. Maritza Doris Urrutia Ludeña**

urlumar-@hotmail.com

ASESORA: Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La población fue de 180 usuarios y la muestra estuvo conformada por 123 usuarios externos. Se empleó como instrumento los cuestionarios Servqual modificado tipo escala de Likert para ambas variables, no se realizó la validez porque ya estuvo validado; pero se realizó el análisis de confiabilidad. Los resultados de la investigación indicaron que existe una relación positiva y significativa entre las variables; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.782 y un p valor de 0.000 menor al nivel significancia de 0.01, con lo cual la relación entre las variables es alta confiabilidad.

Palabras clave: Satisfacción del usuario externo, calidad de atención.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between the level of external user satisfaction and quality of care at the Miguel Grau Chaclacayo Health Center, 2017. The

research was conducted under a quantitative approach, basic type, descriptive and correlational level, Non-experimental, cross-sectional design. The population was 180 users and the sample was made up of 123 external users. The Servqual questionnaire was used as modified Likert scale for both variables, not validity was validated and reliability was performed. The results of the research indicated that there is a positive and significant relationship between the variables; With a Spearman correlation coefficient of 0.782 and a p value of 0.000 less than the significance level of 0.01, with which the relationship between the variables is high confidence.

Keywords: External user satisfaction, quality of care.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se incrementó el número de pacientes que acuden al Centro de Salud Miguel Grau del Distrito de Chaclacayo que reciben la atención médica en los servicios de consultorios externos y emergencia.

Minsa (2011) Satisfacción del usuario externo: “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” (p. 14).

Donabedian (1994) citado Patiño (2002) indicó que “la calidad de atención es lograr los mayores beneficios con los menores riesgos posibles para el paciente, dados ciertos recursos” (p. 65). Respecto a la investigación, existen tesis del ámbito nacional e internacional: A nivel internacional tenemos las investigaciones: Del Salto (2014), Rolando, (2014), Benjamín (2013), Sánchez (2012), Mendoza (2011) En el ámbito nacional tenemos a: García, Gálvez (2016), Ramos (2015), Suguey Hu (2015), Aguilar, (2015), Lujan (2011).

La investigación tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau

Chaclacayo, 2017? y la hipótesis general de investigación fue: Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo 2017.

METODOLOGÍA

El diseño de investigación fue no experimental, con corte transversal. La muestra estuvo constituida por 123 usuarios externos del Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 es decir la población no es igual a la muestra y el muestreo fue probabilístico. La presente investigación presenta dos variables: La Variable 1: Satisfacción del usuario externo 2: Calidad de atención. La técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron tipo escala de Likert. En el análisis de los datos se utilizó la estadística no paramétrica con Rho de Spearman.

RESULTADOS

De los resultados de esta investigación de acuerdo a la figura 1, se tiene que el 87% de los pacientes atendidos en el Establecimiento de Salud Miguel Grau, considera que puede mejorar la atención mientras que un 12.2% lo considera en proceso de mejora y un 0,81% de los usuarios externos lo considera aceptable

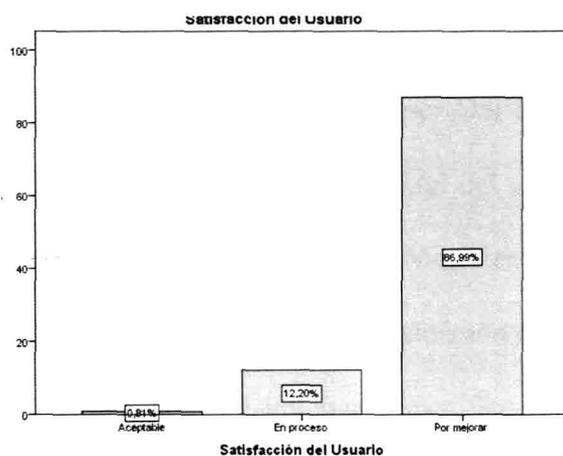


Figura 1. Satisfacción del usuario externo.

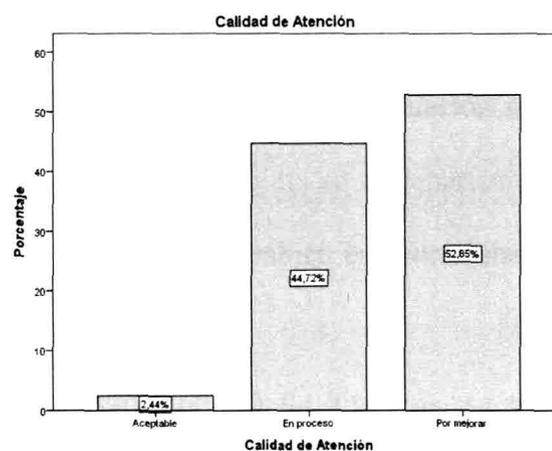


Figura 2. Calidad de atención

De los resultados en la figura 2, se tiene que el 52.85% de los usuarios externos que se atendió en el Establecimiento de Salud Miguel Grau Chaclacayo considera se puede

mejorar la calidad de atención, mientras que un 44.7% lo considera en proceso de mejora y un 2,44% de usuarios considera aceptable la atención recibida.

Tabla 1

Correlación entre las variables y dimensiones

Variables y dimensiones	Satisfacción del usuario	
	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	Sig. (bilateral) p
Calidad de atención	.782**	.005
D1: Fiabilidad	.797**	.000
D2: Calidad de respuesta	.626**	.000
D3: Seguridad	.927**	.000
D4: Empatía	.850**	.000
D5: Elementos tangibles	.709**	.000

** La correlación es significativa a nivel 0.01 (bilateral).

DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de la relación positiva y significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 donde se obtiene según la tabla 1, la correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es 0,782** lo cual implica una alta correlación positiva entre las variables, con un $\rho = 0.005$ (menor al nivel de significancia de 0.01), rechazándose la hipótesis nula. Estos resultados son similares a los obtenidos por Del Salto (2014) en su tesis titulada: Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012, quien también encontró relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

Considerando este objetivo específico 1 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una correlación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 se tiene según la tabla 1, que la correlación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad

determinada por el Rho de Spearman es 0,797** lo cual implica una alta correlación positiva entre ella, con un $\rho = 0.00$ (menor al nivel de significancia de 0.01), rechazándose la hipótesis nula, los resultados son similares a los obtenidos por Rolando (2014) en su investigación titulada: Nivel de satisfacción de los usuario externo en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital General Latacunga en el periodo octubre del 2013 - abril del 2014 donde la fiabilidad obtiene 64.2% de satisfacción.

Considerando el objetivo específico 2 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 en la que según la tabla 1, que la correlación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta determinada por el Rho de Spearman es 0,626** lo cual implica una moderada correlación positiva entre ellas, con un $\rho = 0.00$ (menor al nivel de significancia de 0.01), rechazándose la hipótesis nula. Este resultado guarda concordancia con el obtenido por Mendoza (2011) realizaron la investigación: Calidad de atención percibida por usuarios externos, unidad comunitaria de salud familiar, San Antonio Abad, periodo septiembre 2011, donde halló que el 91% de los usuarios percibió que la calidad de atención fue buena y para el 9% fue malo.

Considerando el objetivo específico 3 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 en el cual según la tabla 1, que la correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario determinada por el Rho de Spearman es 0,927** lo cual implica muy alta correlación positiva entre ella, con un $\rho = 0.00$ (menor al nivel de significancia de 0.01), rechazándose la hipótesis nula. En este caso el resultado es similar al obtenido por Sánchez (2012), quien

realizó la investigación titulada: Satisfacción de los Usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León – 2012, donde la asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta el 85% de los usuarios de la consulta externa señaló que esta entre bueno y muy bueno.

Considerando el objetivo específico 4 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre empatía y la Satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 de acuerdo a la tabla 1, que la correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario determinada por el Rho de Spearman es 0,850** lo cual implica una alta correlación positiva entre ella, con un $\rho = 0.00$ (menor al nivel de significancia de 0.01), rechazándose la hipótesis nula. Este resultado coincide con el obtenido por Ramos (2015) en su investigación: Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad del usuario externo Centro de Salud de Picsi 2015, Perú-2015. Donde la dimensión de empatía tiene 91,3% de nivel de satisfacción.

Considerando el objetivo específico 5 y su respectiva prueba de hipótesis, se tiene evidencia estadística de una relación positiva y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 según la tabla 1, que la correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario determinada por el Rho de Spearman es 0,709** lo cual implica una alta correlación positiva entre ellas, con un $\rho = 0.00$ (menor al nivel de significancia de 0.01), rechazándose la hipótesis nula. Este resultado es similar al obtenido por Benjamín (2013), quien realizó la investigación titulada percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, DR. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, (2015) realizo la siguiente investigación: *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital Regional Docente de Trujillo–2013*. (Tesis de maestría. Universidad) Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/558>
- Benjamín (2013), realizó la investigación titulada *percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, DR. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013*. (Tesis de maestría. Universidad) Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/558>.
- Donabedian, A. (1994). *La calidad de la atención médica*. México D.F., México: Prensa Mexicana.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis de maestría de gestión en salud Universidad Central del Ecuador Facultad de ciencias médicas). Recuperado de <http://dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- García, R. Gálvez, N. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud asistenciales de salud: Minsa EsSalud, Chongoyape – Perú. Rev. Tzhoecoed Edición Vol.8 / N° 02, ISSWN 1997 - 3985* (Universidad Señor de Sipan Chiclayo Perú) código accid 00002-6975-0972.
- Lujan, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. (Tesis de maestría Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Recuperado de

<http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>

Mendoza (2011) realizaron la investigación: *Calidad de atención percibida por usuarios externos, unidad comunitaria de salud familiar, San Antonio Abad. Periodo septiembre 2011.*

Minsa (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA.* Perú: Ministerio de Salud.

Rolando, L. (2014) *Nivel de satisfacción del usuario externo en relación de la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital general Latacunga en el periodo octubre del 2013-abril del 2014.* (Tesis de maestría Universidad Técnica de Ambato Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa%20Rolando%20Celso.pdf>.

Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad del usuario externo Centro de Salud de Picsi Lima 2015.* Universidad San Martin de Porras. Lima-Perú (Tesis de maestría Universidad Mayor de San Marcos). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf.

Sugey M. (2015). *Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología Hospital Nacional Sergio Bernales, 2015.* (Tesis de maestría Universidad San Martin de Porras). Recuperado de http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2104/1/hu_ms.pdf

Sánchez, L. (2012). Satisfacción de los Usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León – 2012. (Tesis de maestría Universidad Autónoma de Nuevo León)

<http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>, México). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

RECONOCIMIENTOS

Al Coordinador del Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, a los usuarios externos que acuden al establecimiento del centro de salud Miguel Grau y a mi asesora, por el apoyo para realizar la presente investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 03 de abril de 2017

Carta P. 001 – 2017 EPG – UCV ATE

Señor(a)

Dr. Richard Humpiri Arela

Centro de Salud Miguel Grau de la HR Chaclacayo

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **URRUTIA LUDEÑA MARITZA DORIS** identificada con DNI N.º **07677520** y código de matrícula N.º **7000959745**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Nivel de satisfacción del usuario externo y Calidad de atención en el centro de Salud Miguel Grau - Chaclacayo, 2016"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dra. Erica De Paz Berrospi
Directora Académica – ATE
Universidad César Vallejo



PERÚ Ministerio de Salud

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 16 de Abril de 1917

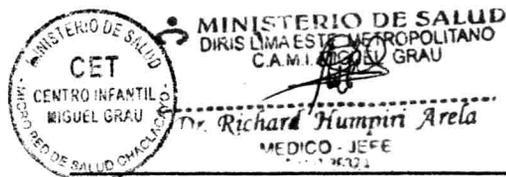
Dra. Erika De La Paz Berrospi
Directora Académica - Ate
Universidad Cesar Vallejo

De nuestra consideración:

Visto la carta P. 001 – 2017 EPG – UCV ATE de la Licenciada en enfermería Maritza Doris Urrutia Ludeña trabajadora de esta Institución y Estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de Salud de la UCV ATE quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau, Chaclacayo 2017. Esta Jefatura le otorga el permiso correspondiente a la Lic. Maritza Doris Urrutia Ludeña Para que pueda desarrollar su trabajo de investigación en esta institución.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.,



Richard Humpiri Arela
Coordinador de Trabajo
Centro de Salud Miguel Grau



Constancia de registro

del proyecto de

tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD MIGUEL GRAU CHACLACAYO, 2017”

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

Br. URRUTIA LUDENA MARITZA DORIS

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 11 de julio de 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Isabel Menacho Vargas", written over a horizontal line.

Dra. Isabel Menacho Vargas
Jefa de Investigación



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dictamen Final

Vista la Tesis:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD MIGUEL GRAU CHACLACAYO, 2017”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

URRUTIA LUDEÑA MARITZA DORIS

Considerando:

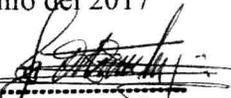
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N.º 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 24 de junio del 2017


Dra. Dora Ponce Yactayo
GPE: 0109747014
Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo
Asesor de la tesis


Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG.
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje
Revisor de la tesis



Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORA:

Bs. Maritza Doris Urrutia Ludefia

ASESORA:

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

SECCIÓN:

Gestión en los servicios de salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA - PERU

Resumen de Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	13%
2	docplayer.es fuente de Internet	1%
3	tesis.uladech.edu.pe fuente de Internet	1%
4	revistas.ucm.es fuente de Internet	1%
5	www.dspace.uce.edu.ec fuente de Internet	1%
6	prezi.com fuente de Internet	1%
7	alicia.concytec.gob.pe fuente de Internet	<1%
8	cdigital.dgb.uanl.mx fuente de Internet	<1%